



Australian Government



myagedcare

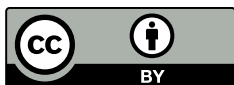
Croatian | Hrvatski



Vaš vodič kroz Program skrbi pred sam kraj života



STUDENOG 2025



S izuzetkom grba Commonwealtha i gdje je drugačije naznačeno, sav materijal predstavljen u ovom dokumentu dostupan je pod Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**) licencije.

Pojedinosti o relevantnim uvjetima licence dostupne su na web stranici Creative Commons, putem navedenih poveznica, kao i puni pravni kod za licencu CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Dokument mora biti naveden kao dokument Ministarstva zdravlja, invaliditeta i starenja.

Vaš vodič kroz Program skrbi pred sam kraj života

Kontaktirajte nas

Upiti u vezi s licencom i bilo kakvim korištenjem ovog dokumenta dobrodošli su putem e-pošte na **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Ovaj proizvod možete pronaći na **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Ova knjižica osmišljena je kako bi pomogla vama, vašoj obitelji ili prijateljima u donošenju važnih odluka o vašoj skrbi. Ona uključuje mnogo korisnih informacija, ali možda ćete htjeti provesti svoje istraživanje kako biste lakše donijeli odluku.

Ove informacije su važeće od 1. studenog 2025.

Može li vam ova brošura pomoći?

Ova knjižica namijenjena je starijim osobama i njihovim obiteljima, prijateljima ili njegovateljima kako bi im pomogla razumjeti Program skrbi pred sam kraj života u sklopu Programa podrške kod kuće.

Također možete pristupiti brošurama o drugim vrstama podrške za skrb o starijim osobama navedenim u nastavku na **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Može li vam ova brošura pomoći?

Program skrbi pred sam kraj života

Program skrbi pred sam kraj života pruža potporu starijim osobama kojima je dijagnosticirano da imaju najviše 3 mjeseca života i koje žele ostati kod kuće. Cilj ovog programa je pružiti dodatnu skrb za starije osobe kod kuće kao nadopunu dostupnim uslugama u okviru državnih ili teritorijalnih programa palijativne skrbi. Ovaj program dio je Programa podrške kod kuće (Support at Home).

Za više informacija, posjetite [MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](https://myagedcare.gov.au/end-life-pathway).

Početna razina skrbi kod kuće

Usluge stalne ili kratkoročne skrbi i podrške putem Saveznog programa kućne skrbi (Commonwealth Home Support Program - CHSP). Pomoć možete dobiti u kućanskim poslovima, osobnoj njezi, pripremi obroka i hrane, prijevozu, kupovini, srodnim zdravstvenim uslugama kao što su fizioterapija i socijalna podrška. Također se možete prijaviti za planirani odmor, dajući svom skrbniku predah.

CHSP će postati dio Programa podrške kod kuće najranije od 1. srpnja 2027. CHSP će se nastaviti za sadašnje i nove klijente s niskom razinom potreba za podrškom niske razine.

Stalna njega kod kuće

Program podrške kod kuće omogućuje pristup uslugama, opremi i preinakama u kući kako bi se omogućilo starijim osobama da ostanu zdrave, aktivne i društveno povezane sa svojom zajednicom.

Program podrške kod kuće pruža višu razinu skrbi za osobe sa složenim potrebama kojima je potrebna veća pomoć da nastave živjeti kod kuće.

Skrb za starije osobe u rezidencijalnom domu

Osobna skrb i njega u domovima za starije osobe dostupna vam je ako niste u mogućnosti samostalno živjeti u vlastitom domu. To također uključuje i kratki boravak u domu za skrb starijih osoba, kao predah za vašeg njegovatelja.

Program restorativne skrbi

Program restorativne skrbi (Restorative Care Pathway) je kratkoročni pristup srodnim zdravstvenim uslugama, usmjeren na zdravlje/njegu kao dio Programa podrške kod kuće. Restorativna skrb može vam pomoći da dulje ostanete neovisni i podržati vas u obavljanju aktivnosti u kojima uživate.

Sadržaj

Program njege pred sam kraj života	4
Financiranje usluga	6
Kako zatražiti pristup Programu skrbi pred sam kraj života (End-of-Life Pathway)	12
Upravljanje skrbi u Programu skrbi pred sam kraj života	14
Izlazak iz Programa skrbi pred sam kraj života	14
Dodatna pomoć	19

Poboljšanje Australskog sustava skrbi za starije osobe

Tijekom posljednjih nekoliko godina, Vlada Australije uvela je značajne promjene u skrb za starije osobe kao odgovor na procjenu Kraljevske komisije za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe. Ove opsežne reforme omogućile su pozitivne promjene, povećale transparentnost i poboljšale kvalitetu skrbi koja se pruža starijim osobama u Australiji.

Kvalitetna skrb i podrška trebaju vam biti dostupne, bilo da odlučite želite li ostaniti kod kuće ili se preseliti u dom za skrb starijih osoba.

Zakon o skrbi starijih osoba (Aged Care Act) iz 2024. potiče daljnja poboljšanja u pristupu skrbi za starije osobe. To uključuje propise koji osiguravaju jači sektor skrbi za starije osobe, kako bi im se dalo više samopouzdanja i kontrole glede skrbi za starije osobe koju primaju.

Program njege pred sam kraj života

Ova knjižica govori o Programu skrbi pred sam kraj života. Starije osobe mogu se prijaviti za ovaj način skrbi ako im liječnik ili medicinska sestra dijagnosticira da im je ostalo ne više od 3 mjeseca života i ako ispunjavaju relevantne kriterije prihvatljivosti.

To uključuje 25 000 dolara tijekom 12 tjedana za pokrivanje povećane potrebe za uslugama skrbi za starije osobe kod kuće. Sredstva su dostupna za usluge na popisu usluga Program podrške kod kuće (Support at Home), u skladu s procijenjenim potrebama starije osobe. Ovo je prioritetni pristupni put.

Program skrbi pred sam kraj života osmišljen je kako bi pružio više usluga skrbi za starije osobe kod kuće, što će nadopuniti usluge primljene kroz državne i teritorijalne sheme palijativne skrbi.



Ispunjavanje uvjeta za pristup ovom programu

Korisnik može imati pristup jednoj epizodi programa skrbi pred sam kraj života putem programa Program podrške kod kuće. Starija osoba ispunjava uvjete za pristup Programu njege pred sam kraj života, ako ispunjava sljedeće kriterije:

- liječnik ili medicinska sestra daje procjenu očekivanog životnog vijeka od 3 mjeseca ili manje života, i
- rezultat od 40 bodova ili manje na australskom modificiranom 'Karnofsky Performance Status' indikatoru (AKPS) (pokazatelju mobilnosti/slabosti).

AKPS je mjera sposobnosti pojedinca da obavlja svoje svakodnevne aktivnosti. To je jedinstveni rezultat koji dodjeljuje kliničar na temelju procjene sposobnosti pacijenta da obavlja uobičajene zadatke koji se odnose na aktivnost, rad i brigu o sebi. AKPS rezultat od 100 bodova označava normalne fizičke sposobnosti bez znakova bolesti. Opadajući brojevi ukazuju na smanjenu sposobnost obavljanja svakodневnih aktivnosti.

Ovaj je put dostupan starijim osobama koje primaju stalne usluge Programa podrške kod kuće i novim korisnicima. Starija osoba, njezin registrirani pružatelj podrške ili njezin predstavnik morat će ispuniti obrazac Programa njege pred sam kraj života uz podršku svog liječnika.



Financiranje usluga

Program njege pred sam kraj života osigurava sredstva u iznosu od \$25,000 tijekom razdoblja od 12 tjedana kako bi se podržala povećana potreba za uslugama u posljednja 3 mjeseca života.

Starije osobe kojima su potrebne usluge dulje od 12 tjedana mogu:

- nastaviti skiddati iz proračuna od \$25,000 do 16 tjedana, ako su sredstva još uvijek dostupna
- pristupiti neiskorištenim sredstvima Paketa usluga skrbi kod kuće (Home Care Package), ako su dostupna
- surađivati sa svojim pružateljem usluga ili zatražili hitan pregled plana podrške (Support Plan) kako bi prešli na kontinuiranu klasifikaciju Programa podrške kod kuće.

Sudionik može dobiti zasebno financiranje pomoćne tehnologije (niske i srednje razine) u okviru sheme pomoćne tehnologije i kućnih preinaka (AT-HM). Kućne preinake koje su bile u tijeku prije ulaska u Program skrbi pred sam kraj života također se mogu dovršiti.

Sudionici ne mogu pristupiti Programu restorativne skrbi (Restorative Care Pathway) ako ispunjavaju uvjete za Program skrbi pred sam kraj života (End-of-Life Pathway).

Program skrbi pred sam kraj života odvojen je od bilo kakvog tekućeg financiranja ili klasifikacije Programa podrške kod kuće. Postojeći sudionici ne mogu uštedjeti nepotrošeni proračun iz ovog programa, uključujući i ako prijeđu na stalne usluge Programa podrške kod kuće (Support at Home).

Doprinosi korisnika

Korisnici će morati doprinijeti troškovima nekih usluga, dok će druge usluge biti besplatne.

Od korisnika će se tražiti samo da doprinesu uslugama koje su primili. Na primjer, ako dobiju prijevoz, plaćat će doprinos za dio ukupnih troškova.

Vlada će u potpunosti financirati kliničku skrb, poput njege i fizioterapije. Korisnici neće morati plaćati za ove usluge.

Koliko se od sudionika traži da doprinesu ovisit će o procjeni prihoda i imovine od strane Services Australia. Pružatelj usluga može im pomoći korisnicima da se upoznaju s ovim doprinosima. Također to će ovisiti i o mirovinskom statusu korisnika i ima li isti zdravstvenu iskaznicu Commonwealtha za starije osobe Commonwealtha (Commonwealth Seniors Health Card - CSHC).

Ova tablica pruža sažetak standardnih doprinosa Programu podrške kod kuće:

	Klinička podrška	Pomoć za održavanje osobne nezavisnosti	Svakodnevni život
Primatelj pune mirovine	0%	5%	17.5%
Primatelj djelomične mirovine	0%	Umirovljenici koji primaju djelomičnu mirovinu i nositelji CSHC kartice platit će između 5% i 50% , zasnovano na temelju procjene njihovih prihoda i imovine. Za umirovljenike s djelomičnom imovinom to će se temeljiti na procjeni imovinskog stanja za starosnu mirovinu. Nositelji CSHC-a proći će zasebnu procjenu za Program podrške kod kuće.	Umirovljenici koji primaju djelomičnu mirovinu i nositelji CSHC kartice platit će između 17.5% i 80% , zasnovano na temelju procjene njihovih prihoda i imovine. Za umirovljenike s djelomičnom imovinom to će se temeljiti na procjeni imovinskog stanja za starosnu mirovinu. Nositelji CSHC-a proći će zasebnu procjenu za Program podrške kod kuće.
Samofinancirani umirovljenik (koji ispunjava uvjete za karticu zdravstvene zaštite starijih osoba Commonwealtha - CHSC)	0%		
Samofinancirani umirovljenik (koji ne ispunjava uvjete za zdravstvenu iskaznicu starijih osoba Commonwealtha)	0%	50%	80%

Za osobe koje su prethodno primale, ili im je odobren Paket usluga kućne skrbi do 12. rujna 2024., dostupni su različiti aranžmani. Za više informacija posjetite stranicu **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions**.

Procjena prihoda i imovine

Ako starija osoba već ima punu ili djelomičnu mirovinu od Services Australia ili Ministarstva za pitanja vojnih veterana (Department of Veterans' Affairs) (DVA), koristit će postojeće podatke o prihodima i imovini za određivanje doprinosa. Sudionik će morati provjeriti jesu li njegovi financijski podaci ažurirani prije nego [to počnu usluge skrbi za starije osobe.

Ako ne primaju mirovinu ili su umirovljenici koji se sami financiraju, procjenom će se odrediti njihovi doprinosi.

Potvrdite je li potrebna procjena imovinskog stanja na web stranici Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Ako vam je potrebna pomoć da biste mogli razumjeti ili ispuniti procjenu financijske podobnosti možete:

- nazvati organizaciju Services Australia besplatno na **1800 227 475**, od ponedjeljka do petka, od 8 do 17 sati.
- posjetiti uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatni sastanak licem u lice, na kojem ćete dobiti opće informacije i podršku. Za dublju podršku, starije osobe također mogu razgovarati sa službenikom specijaliziranim za njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer) ako je takav negdje u blizini ili putem video chata.

Posjetite organizaciju **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatno na broj **1800 227 475**.

Nakon što Services Australia izračuna doprinose sudionika, njima i njihovom pružatelju usluga bit će poslano pismo s doprinosima koje trebaju platiti. Ako još nemaju pružatelja usluga, poslat će im se pismo s procjenom prihoda i imovine. Ono će vrijediti 120 dana.

Ako ne odaberu pružatelja usluga ili im istog ne daju u tom roku, morat će napraviti novu procjenu prihoda i imovine. Ako korisnik nije primio pismo, može kontaktirati Services Australia na 1800 227 475 i zatražiti ažuriranje statusa svoje procjene prihoda i imovine.

Ako se okolnosti promijene, korisnici moraju obavijestiti organizaciju Services Australia što je prije moguće. Njihove doprinose možda će trebati prilagoditi jer to može promijeniti koliko plaćaju za troškove skrbi za starije osobe.

Financijske informacije i edukacija

Dobro je potražiti neovisni financijski savjet prije nego što odlučite kako platiti skrb za starije osobe.

Također, ako i sudionik i njegov partner trebaju pristup skrbi za starije osobe, svaki od njihovih načina plaćanja može utjecati na naknade i doprinose za skrb za starije osobe drugog.

Da biste saznali više o naknadama za skrb za starije osobe i doprinosima, nazovite besplatno broj **1800 227 475** da zakažete razgovor licem u lice sa stručnjakom za skrb i njegu starijih osoba u odabranim korisničkim centrima organizacije Services Australia ako je takav službenik dostupan na vašem području, ili putem video razgovora.

Starije osobe također mogu dobiti osnovne informacije o upravljanju financijama korisnika od Services Australia Financial Information Service. Ova besplatna usluga može im pomoći u donošenju informiranih odluka o ulaganjima i financijskim pitanjima za njihove trenutne i buduće potrebe.

Za više informacija, posjetite

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

Što pružatelji usluga mogu naplatiti

Cijene usluga Programa podrške kod kuće moraju odražavati troškove pružanja usluga, uključujući sve administrativne ili putne naknade. Cijene moraju biti razumne i opravdane.

Sudionicima se mogu naplatiti samo usluge koje primaju i ne mogu im se naplatiti nikakve naknade za kliničku skrb ili za sklapanje i izlazak iz ugovora s pružateljem.

Pružatelj usluga mora biti u mogućnosti objasniti svoje cijene za određene usluge i dokumentirati ih u svom ugovoru o pružanju usluga. Ako se cijene ili usluge promijene, korisnik ili njegov pomoćnik u donošenju odluka moraju pristati na cijenu i potpisati novi ugovor (ako dogovor već nije postignut).

Ako se korisnik ili njegov registrirani pružatelj podrške ne slažu s cijenama, ne moraju potpisati ugovor – ali mora postojati aranžman za primanje usluga Programa podrške kod kuće, da bi se usluge mogle primati.

Indikativni cjenik Programa podrške kod kuće može pomoći u određivanju jesu li cijene pružatelja usluga razumne:

Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices.

Troškovi pružatelja usluga dostupni su i na alatu "Pronađi pružatelja usluga" ('Find a provider') na web stranici My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.**

Saznajte više o pravima i zaštiti korisnika u 'Zaštiti korisnika za cijene Programa podrške kod kuće – informativni članak za sudionike':

Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants.

Koje su usluge dostupne

Sudionici Programa njege pred sam kraj života mogu pristupiti uslugama s popisa usluga Programa podrške kod kuće koje su im odobrene u njihovom planu podrške.

Te usluge mogu uključivati, na primjer:

- osobnu njegu, uključujući kupanje, odlaske na toalet ili njegu usne šupljine
- pomoć u kućanstvu, uključujući čišćenje kuće ili pripremu obroka
- njegu medicinskih sestara kako bi osobi bilo ugodnije provesti ostatak svog života.

Popis usluga podrške kod kuće navodi usluge koje biste možda mogli dobiti na temelju vaših procijenjenih potreba:

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

Program njege pred sam kraj života namijenjen je pružanju usluga skrbi za starije osobe kod kuće koje će nadopuniti usluge dostupne u okviru državnih i teritorijalnih shema palijativne njege. Na primjer, starija osoba može pristupiti specijalističkoj palijativnoj njezi putem državnog programa, dok koristi financiranje za Program njege pred sam kraj života, za obroke i osobnu njegu - kako bi se nastavila osjećati ugodno i sigurno.

Specijalistička palijativna njega ne može se pružati putem ovog programa. Skrb za svaku stariju osobu ovisit će o državnim ili teritorijalnim programima, a Program njege pred sam kraj života popunjava praznine u uslugama skrbi za starije osobe koje su potrebne svakoj osobi.

Da biste saznali više o mjesnoj palijativnoj njezi, posjetite:

- Palijativna skrb Victoria: **PallCareVic.asn.au/Directory/Services**.
- Palijativna skrb ACT: **PallCareACT.org.au/Services**.
- Palijativna skrb NSW: **PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory**.
- Palijativna skrb NT: **PallCareNT.org.au**.
- Palijativna skrb Queensland: **PalliativeCareQld.org.au**.
- Palijativna skrb Južna Australija: **PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List**.
- Palijativna skrb Tasmanija: **PallCareTas.org.au/PalliConnect**.
- Palijativna skrb Zapadna Australija: **PalliativeCareWA.asn.au**.

Ove web stranice također sadrže vrijedne informacije i resurse o skrbi na kraju života, podršci starijim osobama i njihovim obiteljima ili njegovateljima te svim pravnim ili vladinim pitanjima koja treba imati na umu.

Ako je sudionik Aboridžin i/ili otočanin Torresovog tjesnaca, preporučujemo da kontaktirate lokalne skupine ili organizacije Aboridžina i otočana Torresovog tjesnaca o podršci koju one mogu ponuditi. Oni mogu ponuditi specifične grupe za palijativnu skrb ili dostupne resurse kako bi osigurali da starija osoba dobije kulturološki prikladnu skrb na kraju života. Državne ili teritorijalne skupine također mogu pomoći u pristupu kulturno prikladnoj skrbi.

Posjetite **GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources** za Aboridžine i otočane Torresovog tjesnaca sa specifičnim resursima i informacijama o pristupu kulturno prikladnoj skrbi.

Ako je sudionik multikulturalnog podrijetla, lokalni multikulturalni centri ili neke vjerske ili kulturne skupine mogu ponuditi smjernice o pristupu skrbi koja zadovoljava kulturne ili vjerske potrebe.

Web stranica My Aged Care može pomoći sudionicima i njihovim registriranim podupirateljima iz kulturno ili jezično različitih sredina. Za više informacija, posjetite **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds**.

Za više informacija o palijativnoj njezi i dodatnim resursima pređite na odlomak *Dodatne informacije* u ovoj knjižici.

Kako zatražiti pristup Programu skrbi pred sam kraj života (End-of-Life Pathway)

Ovaj odjeljak opisuje kako sudionici mogu pristupiti Programu skrbi pred sam kraj života.

Kako biste izbjegli kašnjenja u traženju skrbi, preporučujemo da ostavite dodatno vrijeme za traženje liječničke pomoći i procjene. Sudionici i njihovi registrirani podupiratelji također će htjeti potražiti lokalnu podršku za palijativnu skrb i pružatelje usluga koji ih mogu podržati na Programu skrbi pred sam kraj života (ako je primjenjivo).

Za postojeće sudionike Programa podrške kod kuće

1. Postojeći sudionici Programa podrške kod kuće idealno bi trebali surađivati sa svojim trenutnim pružateljem usluga skrbi za starije osobe kako bi pristupili Programu skrbi pred sam kraj života. Oni mogu pomoći:
 - razgovorom o ispunjavanju uvjeta za ovakav put, uključujući preuzimanjem obrasca Program njege pred sam kraj života
 - od liječnika opće prakse, specijaliste ili medicinske sestre radi pružanja potrebnih medicinskih dokaza i ispunjavanja obrasca.

Sudionik ili njegov registrirani pružatelj podrške može zatražiti od svog pružatelja usluga skrbi za starije osobe da zatraži pregled plana podrške visokog prioriteta za pristup Programu njege pred sam kraj života. Ispunjeni obrazac Programa njege pred sam kraj života može dostaviti svom trenutnom pružatelju usluga koji će ga učitati kao dio zahtjeva za Pregled plana podrške ili ga mogu donijeti u vrijeme procjene.

Alternativno, sudionik ili njegov registrirani pružatelj podrške može kontaktirati My Aged Care na **1800 200 422** ili posjetiti Stručnjaka za skrb i njegu starijih osoba (ACSO) u uslužnom centru organizacije Services Australia i zatražiti pristup Programu skrbi pred sam kraj života.

2. Procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe pregledat će zahtjev koristeći informacije iz obrasca Program njege pred sam kraj života i sve dodatne informacije.
3. Procjenitelj će zatim obavijestiti korisnika, njegovog registriranog podupiratelja i pružatelja usluga o svom odobrenju te dostaviti Obavijest o odluci i novi plan podrške. Korisniku je sada odobren pristup tom programu.

Imajte na umu, iako je moguće promijeniti pružatelje usluga za pristup Programu skrbi pred sam kraj života, to se općenito ne preporučuje zbog rizika od kašnjenja u primanju usluga.

Za nove korisnike Programa podrške kod kuće

Korisnik ili njegov registrirani pružatelj podrške, koji djeluje uz korisnikov pristanak ili u njegovo ime (u skladu s aranžmanom te države ili teritorije), može poduzeti bilo koji od sljedećih koraka kako bi pokrenuo pristup Programu skrbi pred sam kraj života:

Opcija 1:

Razgovarajte o podobnosti za ovaj program sa svojim liječnikom opće prakse, specijalistom (koji nije liječnik opće prakse) ili medicinskom sestrom.

Liječnik tada može:

- Ispunite i potpišite obrazac End of Life Pathway (Program skrbi pred sam kraj života) i unesite ga u svoju preporuku. To će pokrenuti procjenu skrbi za starije osobe visokog prioriteta.
- Ispunite i potpišite tiskani primjerak obrasca End of Life Pathway i dajte ga korisniku ili njegovom registriranom pružatelju podrške. Sudionik ili njegov registrirani pružatelj podrške tada će morati kontaktirati My Aged Care kako bi zatražio procjenu podobnosti za primanje skrbi za starije osobe. Popunjeni obrazac može se dostaviti prilikom podnošenja zahtjeva za procjenu skrbi za starije osobe ili prilikom procjene.

Opcija 2:

Provedite procjenu skrbi za starije osobe

Korisnik ili njegov registrirani pružatelj podrške ne mora prvo razgovarati s liječnikom. Može se prijaviti za procjenu skrbi za starije osobe:

- Prijavite se preko interneta za procjenu podobnosti za primanje skrbi za starije osobe putem web stranice My Aged Care.
- Kontaktirajte My Aged Care na **1800 200 422** ili posjetite ACSO u uslužnom centru Services Australia kako biste zatražili procjenu podobnosti za primanje skrbi za osobe visokog prioriteta za Program njege pred sam kraj života.

Procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe procijenit će stariju osobu i utvrditi podobnost za Program skrbi pred sam kraj života, uključujući usluge koje su joj potrebne.

Korisniku je odobren Program skrbi pred sam kraj života i dobiva obavijest o odluci i plan podrške. Sada može početi tražiti pružatelja usluga.

Upravljanje skrbi u Programu skrbi pred sam kraj života

Korisnicima programa skrbi pred sam kraj života dodjeljuje se upravljanje skrbi putem svog pružatelja usluga od posvećenog člana osoblja. Ovaj član osoblja poznat je kao partner u skrbi.

Partneri u skrbi mogu:

- pomoći korisnicima da razumiju svoju skrb i odobrene usluge
- ocijeniti planove skrbi i proračune za usluge
- komunicirati s djelatnicima i pružateljima podrške korisnicima o njihovim potrebama
- pratiti, ocjenjivati i prilagođavati skrb prema promjenjivim potrebama
- pomoći korisnicima i njihovim pružateljima podrške u donošenju informiranih odluka.

Partneri u skrbi pobrinut će se da komunikacija teče nesmetano između liječnika sudionika, medicinskog tima, registriranog pružatelja podrške i službe palijativne skrbi bilo koje države ili teritorije. Radit će u sklopu multidisciplinarnog tima kako bi osigurali da su korisničke usluge komplementarne, koordinirane i u njihovom najboljem interesu.

Oni će također pomoći u izradi plana skrbi – to je dokument usmjeren na svaku individualnu osobu koji utvrđuje usluge koje joj se pružaju u skladu s njenim potrebama i izborima. Partneri u skrbi savjetovat će vas ako ovaj plan treba promijeniti u bilo kojem trenutku.

Izlazak iz Programa skrbi pred sam kraj života

Korisnik ili njegov registrirani pružatelj podrške može se odlučiti za izlazak iz Programa skrbi pred sam kraj života u bilo kojem trenutku. To može uključivati:

- slučajeve kada korisnik ne želi ili ne može ostati kod kuće
- ako se medicinske okolnosti korisnika promijene i usluge Programa skrbi pred sam kraj života više nisu potrebne.

Ako korisnik treba stalne usluge Programa podrške kod kuće nakon završetka Programa skrbi pred sam kraj života, primjenjuje se sljedeće:

- Korisnici koji su primali stalni Program podrške kod kuće prije primanja u novi program bit će prebačeni u svoju prethodnu tekuću klasifikaciju putem visokoprioritetne ponovne procjene plana podrške. To će obično pokrenuti korisnikov pružatelj usluga.
- Korisnici koji su tek počeli primati podršku kod kuće kada su započeli Program skrbi pred sam kraj života mogu dobiti reviziju plana podrške visokog prioriteta i mogu dobiti odobrenje za stalnu klasifikaciju za primanje usluga.

Kada starija osoba premine

Program skrbi pred sam kraj života osmišljen je kako bi pružio podršku starijim osobama na samom kraju života, uključujući i ako žele umrijeti kod kuće. Program skrbi pred sam kraj života moći će pružiti usluge skrbi za starije osobe kod kuće, ako starija osoba to odluči i ako je to sigurno učiniti. Oni mogu pristupiti ovom programu zajedno s državnim ili teritorijalnim uslugama palijativne skrbi.

Kada korisnik koji je izabrao ovaj program premine, njegova obitelj, prijatelji ili registrirani pružatelj podrške trebali bi obavijestiti pružatelja usluga – idealno bi bilo pismenim putem. Pružatelj usluga će tada o tome obavijestiti organizaciju Services Australia.

Partner u skrbi ili pružatelj usluga može ponuditi podršku ili informacije o tome što obitelj ili prijatelji preminulog korisnika ovog programa trebaju učiniti nakon toga. Oni također mogu pružiti resurse ili podršku u ovom teškom trenutku.

Vaša zakonska prava i odgovornosti

Zakonu o skrbi za starije osobe, vaša su prava u središtu vaše skrbi za starije osobe. Ako primате usluge skrbi za starije osobe, trebali biste očekivati da će se vaša prava poštovati i želje ispuniti, bez obzira živite li samostalno kod kuće ili u rezidencijalnoj skrbi.

Izjava o korisničkim pravima

Zakon o skrbi za starije osobe uključuje Izjavu o pravima.

Izjava o pravima stavlja vaša prava u središte skrbi za starije osobe – tako da možete donositi odluke o tome kako i gdje živite, dobiti informacije i podršku koja vam je potrebna, izjasniti se kakve su vaše želje i poštovati svoju kulturu i identitet. Također osigurava da svi oko vas, uključujući vašu obitelj i skrbnike, ne samo da prihvaćaju, već i poštuju vaše izbore.

Također imate pravo odabrati koga želite podržati u donošenju tih odluka.

Za više informacija, posjetite **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Registrirani pružatelji podrške

Možda želite ili trebate podršku druge osobe koja će vam pomoći u donošenju i komuniciranju vaših odluka. Možete registrirati podupiratelje koji će vam pomoći razumjeti informacije i prenijeti vaše želje, ako to želite.

Nova uloga registriranog pružatelja pomoći zamjenjuje postojeće predstavničke odnose s My Aged Care i primjenjivat će se u cijelom sustavu skrbi za starije osobe. Ne morate ništa učiniti ako želite da vaši postojeći zastupnici u My Aged Care nastave kao registrirani podupiratelji.

Da biste provjerili ili ažurirali svoje predstavnike ili se isključili, posjetite My Aged Care online ili besplatno nazovite **1800 200 422**.

Za više informacija, posjetite **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

Aranžmani za procjenu imovinskog stanja

Također možete imenovati kandidata koji se može raspitati ili djelovati u vaše ime kod organizacije Services Australia ili Ministarstva za pitanja veterana (DVA) o vašoj procjeni financijske podobnosti za skrbi o starijim osobama.

Vaš imenovana osoba će tada moći primati informacije u vezi s vašim naknadama, doprinosima i troškovima smještaja te ažurirati vaše osobne podatke sa Services Australia ili DVA u vaše ime.

- Za potrebe organizacije Services Australia popunite obrazac "Ovlaštene osobe ili organizacije da se raspita ili djeluje u vaše ime (SS313)" od: **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- Za DVA, popunite obrazac "Zahtjev za skrb o starijim osobama za nominiranu osobu za korisnike DVA (AC019)": **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

Nakon što starija osoba premine, Services Australia može dati informacije samo osobama koje mogu pružiti dokaze o imenovanju:

- izvršitelja navedenih u oporuci
- javnog povjerenika
- suda
- upravitelja ostavine.

Podnošenje pritužbe na skrb za starije osobe

Ako ste zabrinuti zbog skrbi koju primete vi ili netko drugi, važno je porazgovarati o tome. U prvom redu trebate razgovarati sa svojim pružateljem usluga. Prema novom Zakonu o skrbi za starije osobe, svi pružatelji usluga moraju imati uspostavljen sustav i postupak upravljanja pritužbama.

Ako izrazite zabrinutost svom pružatelju usluga, mora vas saslušati i odgovoriti brzo i objektivno. Ako to ne učini, imate pravo pokrenuti pitanje Povjerenstvu za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Aged Care Quality and Safety Commission) (Povjerenstvu) bez straha od kazne.

Komisija vam može pomoći da se riješi problem koji vas brine ili vaša pritužba. Također vam može pružiti informacije o tome kako izravno razgovarati s pružateljem usluga.

Izražavanje zabrinutosti je sigurno i jednostavno. Možete podnijeti povjerljivu ili anonimnu pritužbu. Podnošenje pritužbe nije "teško" – može pomoći u poboljšanju kvalitete skrbi i pomoći drugim ljudima s istim problemom.

Komisiji se možete obratiti na nekoliko načina:

- Posjetite: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Besplatni poziv: **1800 951 822**
- Pišite na: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Vaš glavni grad] [Vaša država/teritorij]

Zagovorništvo, informacije i podrška

Vlada Australije blisko surađuje s najvišim tijelima i drugim relevantnim skupinama koje zastupaju i zagovaraju potrebe starijih osoba, uključujući, na primjer: Vijeće za skrb o starijim osobama, Vijeće za starenje (COTA), Nacionalno savjetodavno vijeće za skrb o starijim osobama i Mreža za zagovaranje starijih osoba (OPAN).

Vlada financira OPAN za provedbu Nacionalnog programa zagovaranja skrbi za starije osobe. Ovaj program pruža besplatne, povjerljive i neovisne informacije i podršku starijim osobama koje traže ili primaju skrb za starije osobe koju financira vlada, te njihovim obiteljima ili osobama koje ih podržavaju.

OPAN-ovi zagovornici skrbi za starije osobe mogu vam pomoći:

- razumjeti i ostvariti svoja prava na skrb za starije osobe
- pronaći usluge skrbi za starije osobe koje zadovoljavaju vaše potrebe i
- riješiti probleme sa svojim pružateljem usluga skrbi za starije osobe koje financira vlada.

Ako imate pitanja ili nedoumica, možete razgovarati sa zagovornikom skrbi za starije osobe pozivom na liniju za zagovaranje skrbi za starije osobe. Bit ćete povezani s organizacijom za zagovaranje skrbi za starije osobe u vašoj državi ili teritoriju.

Posjetite **OPAN.org.au**.



Dodatna pomoć

Pristup palijativnoj skrbi

Svaka australska država i teritorij pružaju pomoć za starije osobe u pristupu palijativnoj njezi.

Organizacija Palijative Care Australija ima detaljne informacije o pristupu ovoj skrbi, kao i širok raspon resursa za njegovatelje i pacijente.

- Posjetite **PalliativeCare.org.au**.
- Da biste pronašli lokalnog pružatelja usluga palijativne skrbi, upotrijebite Nacionalni imenik usluga palijativne skrbi: **PalliativeCare.org.au/Directory-Of-Services**.

Web stranica Ministarstva zdravstva, invaliditeta i starenja također sadrži informacije o palijativnoj skrbi i resursima za starije osobe koje će im pomoći u planiranju i razgovoru o vlastitoj palijativnoj njezi:

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

Alternativno, web stranica My Aged Care ima detaljne informacije o planiranju skrbi na kraju života: **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Care**.

Aboridžini i stanovnici otoka Torresovog tjesnaca i njihove obitelji mogu pronaći resurse za Gwandalan palijativnu skrb, koji će im pomoći u planiranju skrbi. Posjetite **GwandalanPalliativeCare.com.au/Module/Resource-1**.

Proces palijativne skrbi može biti težak i uznemirujući za sve uključene – afektirane starije osobe, njihove obitelji i prijatelje, kao i njihove skrbnike

Tijekom ovog postupka dostupna vam je emocionalna podrška:

- Kontaktirajte Lifeline na **13 11 14** ili posjetite **Lifeline.org.au**.
- Kontaktirajte QLife na **1800 184 527** (za LGBTQ+ osobe) ili posjetite **QLife.org.au**.
- Kontaktirajte 13YARN na **13 92 76** (za Aboridžine i otočane Torresovog tjesnaca) ili posjetite **13Yarn.org.au**.

Pomoć prevoditelja i tumača

Za usluge prevođenja i tumačenja, nazovite:

Služba za prevođenje i tumačenje (TIS National) – **131 450**, recite operateru jezik koji govorite i zamolite da nazove My Aged Care na **1800 200 422**.

Za usluge tumačenja za Aboridžine i otočane Torresovog tjesnaca, nazovite:

My Aged Care – nazovite **1800 200 422** i zatražite tumača.

Pogledajte popis dostupnih jezika: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

Za usluge prevođenja znakovnog jezika, nazovite:

Deaf Connect – **1300 773 803** ili e-poštom **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Uspostavite vezu dovoljno unaprijed kako biste bili sigurni da će vam tumač biti dostupan.

Za više informacija, posjetite **DeafConnect.org.au**.

Ako ste gluhi, nagluhi ili imate poteškoća s govorom ili komunikacijom, nazovite:

Nacionalnu relejnu službu (NRS) odabirom željenog kanala poziva na web stranici NRS-a. Nakon odabira, zamolite NRS da nazove My Aged Care na **1800 200 422**.

Za više informacija, posjetite **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Podrška kod demencije

Očekivanje Vlade Australije je da će svi pružatelji skrbi za starije osobe pružati usluge koje također zadovoljavaju potrebe osoba s demencijom.

- **Nacionalni program podrške kod demencije (NDSP)** pruža širok raspon usluga podrške osobama koje žive s demencijom, njihovim obiteljima, njegovateljima i predstavnicima. Usluge su dostupne putem telefona, interneta i osobno diljem Australije, a uključuju informacije, edukaciju, savjetovanje, aktivnosti, uzajamnu podršku, mentorstvo i savjete osoba koje se nalaze u istoj situaciji.

Obratite se Nacionalnoj liniji za pomoć kod demencije u Australiji – besplatni poziv **1800 100 500**, 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Za više informacija, posjetite **Health.gov.au/NDSP**.

- **Savjetodavna služba za pomoć kod problematičnog ponašanja u demenciji** (Dementia Behaviour Management Advisory Service - DBMAS) pruža individualiziranu potporu osobama kada bihevioralni i psihološki simptomi demencije utječu na skrb o osobi ili njenu kvalitetu života. Pomoć kvalificiranih konzultanata dostupna je na bilo kojoj lokaciji ili u bilo kojem okruženju, dostupna je pružateljima usluga i pojedincima koji brinu o osobama koje žive s demencijom.

Kontaktirajte službu Dementia Support Australia – besplatni poziv na **1800 699 799**, 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Za više informacija o DBMAS-u posjetite **Health.gov.au/DBMAS**.

Za više informacija o podršci kod demencije posjetite

MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression.

Društvena podrška

Ako se osjećate usamljeno ili društveno izolirano, možete zatražiti volontera putem Programa volonterskih posjetitelja za starije osobe (ACVVS). Prijaviti se može svatko tko prima usluge Programa podrške kod kuće ili je u sustavu prioriteta Program podrške kod kuće. Vaš partner ili pružatelj skrbi također vam može pomoći organizirati dobrovoljnog posjetitelja.

Prijavite se za posjetitelja volontera na **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Više informacija o ACVVS-u možete naći na internet stranici Ministarstva za zdravstvo, invaliditet i pitanja starenja na: **Health.gov.au/ACVVS**.

Kontaktirajte My Aged Care na besplatni broj **1800 200 422**, pogledajte **MyAgedCare.gov.au** ili posjetite uslužni centar organizacije Services Australia

Podrška u slučajevima beskućništva ili nekontroliranog nagomilavanja stvari (hoarding)

Podrška je dostupna osobama:

- čija je kvaliteta života ugrožena nekontroliranim nagomilavanjem stvari
- koje žive u nehygieničkom okruženju
- koje su u opasnosti od beskućništva
- koje ne mogu dobiti potrebnu skrb za starije osobe.

Ova podrška uključuje:

- planiranje skrbi
- povezivanje sa specijaliziranim uslugama podrške
- jednokratno čišćenje stambenog prostora.

Ako primate pomoć putem programa pronalaženja skrbi jer ste beskućnik ili ste u opasnosti od beskućništva, također možete imati pravo na pristup uslugama Saveznog programa kućne podrške (Commonwealth Home Support Program).

Kontaktirajte My Aged Care – besplatni poziv na **1800 200 422** ili posjetite korisnički centar organizacije Services Australia za pomoć.



Podrška za osobe s posebnim potrebama

Vlada Australije prepoznaje da je naše društvo raznoliko i da ljudi imaju širok raspon životnih iskustava.

Dostupni su različiti programi i usluge za podršku osobama s različitim potrebama, kako bi mogle lakše pristupiti pomoći koja im je potrebna. Na vašem području će možda biti dostupne specijalizirane usluge koje su namijenjene skupinama s posebnim potrebama. Saznajte više putem My Aged Care ili od svog procjenitelja skrbi za starije osobe.

Kod pružanja usluga, pružatelji trebaju uzeti u obzir, poštivati i podržavati specifične i raznolike potrebe svojih korisnika. Niti jedan od njih ne smije diskriminirati ni jednu osobu, uključujući:

- Aboridžine i otočane Torresovog tjesnaca, uključujući i pripadnike tzv. 'ukradenih generacija'
- ratni veterani ili njihovi udovci/udovice
- osobe iz različitih kulturnih, etničkih i jezičnih sredina
- osobe u nepovoljnom financijskom ili društvenom položaju
- osobe koje su beskućnici ili su u opasnosti od beskućništva
- roditelje i djecu koja su razdvojena prisilnim posvojenjem ili uklanjanjem iz roditeljskog nadzora
- odrasle osobe koje su kao djeca preživjele institucionalno seksualno zlostavljanje
- osobe koje prestaju koristiti usluge skrbi, uključujući tzv. 'zaboravljene Australce' i bivšu doseljeničku djecu smještenu u skrb izvan roditeljske kuće
- lezbijke, homoseksualce, biseksualce, trans/transrodne osobe, interpolne osobe ili osobe druge seksualne orijentacije koje se spolno ili tjelesno razlikuju.
- osobe s invaliditetom ili mentalno oboljele osobe
- neurodivergentne osobe
- gluhe, gluhoslijepe, slabovidne ili nagluhe osobe
- osobe koje žive u ruralnim, udaljenim ili vrlo udaljenim područjima.

Podrška za skrb o starijim osobama

Osoblje za podršku skrbi za starije osobe pomaže starijim Aboridžinima i otočanima Torresovog tjesnaca, njihovim obiteljima i njegovateljima da pristupe uslugama skrbi za starije osobe kako bi zadovoljili svoje fizičke i kulturne potrebe. Nacionalna zdravstvena organizacija pod kontrolom aboridžinske zajednice (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) provodi ovaj program putem svojih partnerskih organizacija diljem zemlje.

Za više informacija, posjetite **[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://myagedcare.gov.au/elder-care-support-program)**.

Tražilica za pronalaženja prikladnih usluga skrbi

Tražilica za pronalaženja prikladnih usluga skrbi pomaže starijim osobama kojima je potrebna intenzivna pomoć da bi pristupile uslugama skrbi za starije osobe i drugim oblicima podrške u zajednici. To su besplatne usluge za ranjive osobe koje nemaju nikoga drugog tko bi im mogao pružiti potporu. To uključuje osobe koje:

- imaju poteškoća u komunikaciji zbog kognitivnih problema ili nedovoljne pismenosti
- kojima je teško razumjeti informacije
- koje se nerado angažiraju sa službama za starije osobe ili vladom
- ili su u nezavidnoj situaciji ako ne primaju usluge.

Posjetite web stranicu organizacije My Aged Care kako biste vidjeli popis tražilica skrbi na vašem području.

Za više informacija, posjetite **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://myagedcare.gov.au/help-care-finder)**.

Federacija vijeća etničkih zajednica Australije

Federacija vijeća etničkih zajednica Australije (FECCA), vrhunsko je nacionalno tijelo koje predstavlja Australce iz kulturno i jezično različitih sredina. FECCA radi na tome da nitko ne bude zapostavljen zbog kulturnih ili jezičnih barijera.

Za više informacija, posjetite **[FECCA.org.au](https://fecca.org.au)**.

Partneri u kulturno primjerenoj skrbi (PICAC)

PICAC su državne i teritorijalne organizacije koje pomažu starijim osobama iz kulturno i jezično različitih sredina i njihovim obiteljima u donošenju informiranih odluka glede svojih potreba skrbi za starije osobe.

Za više informacija, posjetite **[PICACAlliance.org](https://picacalliance.org)**.

Sprječavanje zlostavljanja i maltretiranja starijih osoba

Zlostavljanje starijih osoba nikada nije prihvatljivo. Zlostavljanje može biti fizičko, seksualno, psihološko ili emocionalno, financijsko zlostavljanje ili zanemarivanje. Ono uzrokuje teškoće, stres i gubitak dostojanstva i samopoštovanja. Zlostavljanje i maltretiranje starijih ljudi predstavlja kršenje ljudskih prava.

Ako korisnik trpi zlostavljanje ili poznaje nekoga koga se možda zlostavlja, dostupna mu je pomoć i podrška.

Za informacije ili savjete razgovarajte s osobom kojoj vjerujete:

- Besplatni poziv 1800ELDERHelp ili **1800 353 374**.
- Posjetite **Compass.info** da biste saznali više.
- U hitnim slučajevima nazovite **000**.

Podrška njegovateljima

Carer Gateway pruža osobne, telefonske i online usluge i podršku na nacionalnoj razini kako bi pomogao skrbnicima u njihovoj skrbničkoj ulozi.

- Besplatno nazovite **1800 422 737**, radnim danom između 8 i 5 sati, i odaberite opciju 1 kako biste razgovarali s lokalnim pružateljem usluga Carer Gateway
- Posjetite **CarerGateway.gov.au** za informacije, savjete i resurse.
- Posjetite web stranicu My Aged Care za više resursa, usluga i grupa podrške na **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422