



Australian Government



myagedcare

Croatian | Hrvatski



Vaš vodič kroz stalne
usluge **Programa**
podrške kod kuće



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 stalne usluge Programa podrške kod kuće

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. Iako smo ju pokušali učiniti što sveobuhvatnijom, možda ćete htjeti potražiti konkretnije informacije o svojoj individualnoj situaciji kako biste donijeli informiranu odluku.

Ove informacije su važeće od 1. studenog 2025.

Može li vam ova brošura pomoći?

Ova knjižica objašnjava kako starije osobe mogu dobiti podršku kod kuće i svakodnevnom životu kroz Program podrške kod kuće.

Treballi biste pročitati ovu knjižicu ako vam ga je procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe odobrio kao osobu koja ispunjava uvjete za Program podrške kod kuće.

Možete dobiti i brošure o drugim vrstama skrbi za starije osobe, koje su navedene u nastavku na **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Može li vam ova brošura pomoći?

Stalna njega kod kuće

Program podrške kod kuće omogućuje pristup uslugama skrbi i podrške, opremi i preinakama u kući kako bi se pomoglo starijim ljudima da ostanu zdravi, aktivni i društveno povezani 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.

Za više informacija, posjetite MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

Ostale brošure

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.

Skrb za starije osobe u rezidencijalnom domu

Osobna i bolnička njega u domovima za starije osobe ako ne možete 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.

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).

Sadržaj

Što je Support at Home - Program podrške kod kuće?	4
Troškovi Programa podrške kod kuće	8
Put do pristupa Programu podrške kod kuće	14
1. Primate ishod svoje procjene	15
2. Pričekajte da vam se dodijele sredstva	16
3. Pronađite pružatelja usluga Programa podrške kod kuće	17
4. Sklopite ugovor	19
5. Upravljajte svojim uslugama	22
Dodatna pomoć	30
Kontrolni popis - pronađite pružatelje Programa podrške kod kuće i provjerite koje troškove ćete snositi	36
Kontrolni popis - prije početka primanja usluga	37
Kontrolni popis - prije promjene pružatelja usluga	38

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 ostati kod kuće ili se preseliti u dom za skrb starijih osoba.

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. 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.

Što je Program podrške kod kuće?

Support at Home - Program podrške kod kuće pruža koordiniranu skrb usmjerenu na osobu kako bi vam pomogao da što dulje živite samostalno kod kuće. Ovaj program uključuje stalne usluge i kratkoročne usluge.

Usluge stalne podrške kod kuće uključuju:

- kliničku potporu, kao što su usluge zdravstvene njege ili radna terapija
- potporu u svrhu neovisnosti, kao što je pomoć u osobnoj njezi (tuširanje, odijevanje, toalet), uzimanje lijekova, prijevoz ili zamjena za njegovatelja
- svakodnevne životne obveze, poput čišćenja, vrtlarenja, kupovine ili pripreme obroka.

Tijekom procjene podobnosti za primanje skrbi za starije osobe, vaš će procjenitelj razgovarati o vašim trenutnim potrebama skrbi. Ako vam je odobrena stalna usluga, bit će vam dodijeljena jedna od 8 klasifikacija koje najbolje odgovara vašim potrebama, a zatim će vam se dati tromjesečni proračun. Vi i vaš pružatelj usluga možete surađivati kako biste upravljali tim proračunom i koordinirali usluge koje su vam potrebne.



U okviru Programa podrške kod kuće postoje i 3 kratkoročna programa:

- **Program restorativne njege** – u trajanju do 16 tjedana intenzivne zdravstvene i/ili medicinske potpore koja će vam pomoći u jačanju snage i vraćanju funkcije.
- **Shema pomoćne tehnologije i kućnih preinaka (AT-HM)** – koja će vam pomoći da dođete do pomoćne tehnologije ili kućnih preinaka kako biste svoj dom učinili sigurnijim i kako bi vam to pomoglo da ostanete neovisni. Ova shema ima 3 razine financiranja i zasebna je od vašeg proračuna za Program podrške kod kuće.
- **Program njege pred sam kraj života** – podrška osobama kojima je preostalo najviše 3 mjeseca života i koje žele ostati kod kuće. Dostupno će biti kupno \$25,000 po sudioniku koji ispunjava uvjete kroz razdoblje od 12 tjedana, s ukupno 16 tjedana za korištenje sredstava za pružanje dodatne fleksibilnosti za usluge skrbi za starije osobe kod kuće.

Vaš procjenitelj će tijekom procjene provjeriti ispunjavate li uvjete za neki kratkoročni program. Možete zatražiti pristup tim programima dok primete stalni Program podrške kod kuće, ali možda nećete moći imati pristup u više programa u isto vrijeme. Više o kratkoročnim putevima možete pročitati na **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.



Za što se može koristiti Program podrške kod kuće?

U procjeni podobnosti za primanje skrbi za starije osobe, procjenitelj procjenjuje što možete učiniti sami, a za što bi vam mogla zatrebati pomoć. Sredstva iz Programa podrške kod kuće možete potrošiti samo na usluge koje su vam odobrene na temelju vaših procijenjenih potreba.

Usluge su svrstane u 3 glavne kategorije:

- **Klinička potpora:** specijalizirane usluge koje će vam pomoći da održavate ili povratite tjelesne sposobnosti. Pružaju ih akreditirani stručnjaci kao što su medicinske sestre ili srodni zdravstveni radnici.
 - **Primjeri uključenih usluga** – sestrinska klinička njega, fiziolozi za tjelovježbu, radna terapija, fizioterapija, potrošni materijal za kontrolu inkontinencije.
 - **Nije uključeno** – usluge koje se primjerenije financiraju iz sustava primarne zdravstvene zaštite, kao što su troškovi hitne pomoći i bolničkih troškova, medicinska dijagnostika i liječenje, izdavanje lijekova, psihijatrija, stomatološka skrb.
- **Nezavisnost:** podrška koja će vam pomoći u obavljanju aktivnosti potrebnih za samostalan život.
 - **Primjeri uključivanja** – osobna njega kao što su tuširanje i korištenje WC-a, pristup društvenim aktivnostima, prijevoz, zamjena za njegovatelja, pomoćna tehnologija ili kućne preinake kako bi vam pomogli da ostanete neovisni.
 - **Nije uključeno** – frizerske i kozmetičke usluge, ulaznice za atrakcije, troškovi korištenja osobnih vozila.
- **Svakodnevni život:** podrška koja će vam pomoći da održavate svoju kuću i ostanete neovisni.
 - **Primjeri uključivanja** – pomoć u kućanstvu kao što je opće čišćenje kuće ili pranje rublja, osnovno održavanje kuće, priprema obroka ili dostava.
 - **Nije uključeno** – profesionalno čišćenje ili održavanje kao što je parno čišćenje tepiha, suzbijanje štetočina, briga o kućnim ljubimcima, troškovi za namirnice ili hrane za druge članove kućanstva.

Ovaj popis nije konačan. Neke se usluge financiraju ili subvencioniraju kroz programe državne ili lokalne uprave i nisu pokrivene Programom podrške kod kuće.

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](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**.

Kako mogu ući u Program podrške kod kuće?

Potrebna vam je procjena podobnosti za primanje skrbi za starije osobe da biste ušli u Program podrške kod kuće, što uključuje i 3 kratkoročna programa.

Morat ćete se ponovno procijeniti ili revidirati plan podrške ako već primате usluge koje su u tijeku i želite pristupiti kratkoročnom programu.

Trebali biste razgovarati sa svojim pružateljem usluga ili organizacijom koja vas je inicijativno procijenila kako biste započeli taj postupak.

Preko interneta

Posjetite web stranicu My Aged Care **MyAgedCare.gov.au** za više informacija o procjenama i ponovnim procjenama.

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

Telefonom

Nazovite My Aged Care kako biste razgovarali o svojim potrebama putem telefona, radnim danom od 8 do 20 sati i subotom od 10 do 14 sati.

Besplatni poziv na **1800 200 422**.

Osobno

Posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatni sastanak licem u lice, na kojem ćete dobiti opće informacije i podršku.

Za detaljnu podršku možete također porazgovarati sa stručnim djelatnikom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer) ako takav postoji u vašem području ili putem video poziva.

Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** ili nazovite besplatno **1800 227 475**.

Troškovi Programa podrške kod kuće

Za neke ćete usluge morati platiti doprinos, dok će druge usluge biti besplatne.

Koliko se od vas traži da doprinesete ovisit će o vašoj sposobnosti plaćanja na temelju razine prihoda i imovine. Vaš pružatelj usluga može vam pomoći da se upoznate s vašim doprinosima.

Od vas će se tražiti samo da doprinesete uslugama koje ste primili. Na primjer, ako dobijete dva sata osobne njege, platit ćete doprinos za ukupni trošak.

Koliko plaćate ovisi o vrsti usluga koje primате. Na primjer, od vas se neće tražiti da doprinesete za usluge kliničke podrške poput pomoći medicinskih sestara, već će se od vas tražiti da doprinesete za svakodnevne usluge poput čišćenja.

To također ovisi o vašem starosnom mirovinskom statusu i imate li zdravstvenu karticu Commonwealth Senior Health Care Card (CSHC).

Ova tablica je sažetak standardnih doprinosa za korištenje Programa 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 zdravstvenu karticu Commonwealth Seniors Health Care – CHSC)	0%		
Samofinancirani umirovljenik (koji ne ispunjava uvjete za zdravstvenu iskaznicu starijih osoba Commonwealtha)	0%	50%	80%

Ako želite procjenu svojih vjerojatnih doprinosa:

- Internetski alat za procjenu naknada može vam pružiti procjenu troškova skrbi za starije osobe **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatni sastanak licem u lice, na kojem ćete dobiti opće informacije i podršku. Za detaljnu podršku možete također porazgovarati sa stručnim djelatnikom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer) ako takav postoji u vašem području ili putem video poziva. Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** ili nazovite besplatno broj **1800 227 475**.
- Nazovite My Aged Care kako biste razgovarali o svojoj situaciji, besplatni poziv na **1800 200 422** radnim danima od 8 do 20 sati i subotom od 10 do 14 sati.

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

Doživotna gornja granica

Postoji doživotna gornja granica doprinosa. To znači da nakon što doprinesete \$130.000 (indeksirano), više nećete morati doprinositi za bilo kakve usluge Programa potpore kod kuće. Čak i ako se kasnije preselite u dom za rezidencijalnu skrb o starijim osobama, svi doprinosi plaćeni za Program podrške kod kuće uračunat će se u gornju granicu.

Za više informacija pogledajte informativni članak pod nazivom 'Support at Home participant contributions' - "Program doprinosa za sudionike Programa podrške kod kuće" na **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

Kako mogu dobiti procjenu prihoda i imovine?

Ako već primате punu ili djelomičnu mirovinu od organizacije Services Australia ili Ministarstva za pitanja veterana (DVA), oni će koristiti vaše postojeće podatke o prihodima i imovini kako bi odredili visinu vašeg doprinosa. Morat ćete provjeriti jesu li vaši financijski podaci ažurirani, prije nego što počnete primati usluge skrbi za starije osobe.

Ako ne primate mirovinu ili ste umirovljenik koji se sam financira, procjena vaših prihoda i imovine odredit će vaše doprinose.

Potvrdite trebate li popuniti procjenu financijske podobnosti (means assessment) na web stranici organizacije 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 na besplatni poziv organizaciju Services Australia na broj **1800 227 475**, od ponedjeljka do petka od 8 do 17 sati.
- posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatni sastanak licem u lice, na kojem ćete dobiti opće informacije i podršku. Za detaljnu podršku možete također porazgovarati sa stručnim djelatnikom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer) ako takav postoji u vašem području ili putem video poziva. Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatno **1800 227 475**.

Trebat će najmanje 4 tjedna od datuma kada pošaljete obrazac za procjenu prihoda i imovine da primite pismo o svojim doprinosima. Ako niste primili pismo nakon 4 tjedna, možete kontaktirati organizaciju Services Australia na **1800 227 475** i zatražiti ažuriranje.

Nakon što Services Australia izračuna koliki će biti vaš doprinos, vama i vašem pružatelju usluga bit će poslano pismo s doprinosima koje trebate platiti. Ako još nemate pružatelja usluga, dobit ćete pismo s procjenom vaših prihoda i imovine. Ono će vrijediti 120 dana. Ako ne odaberete pružatelja usluga ili mu ovo pismo ne date u predviđenom roku, morat ćete provesti novu procjenu prihoda i imovine.

Ako niste primili pismo, možete kontaktirati organizaciju Services Australia na **1800 227 475** i zatražiti ažuriranje statusa procjene vaših prihoda i imovine.

Ako se vaše okolnosti promijene, morate obavijestiti organizaciju Services Australia što je prije moguće. Vaši doprinosi će se možda morati uskladiti, jer promjena može promijeniti iznos koji plaćate za troškove skrbi za starije osobe. Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**.

Kako ću plaćati svoje doprinose?

Trebali biste razgovarati sa svojim pružateljem usluga o tome kako i kada trebate platiti doprinose za svoje usluge. To može biti tjedno, dvotjedno ili mjesečno – ili možete zatražiti od svog pružatelja usluga drugi oblik učestalosti plaćanja. Vaš ugovor o primanju usluga također bi vam trebao reći kako i kada trebate platiti.

Ako ne možete priuštiti plaćanje doprinosa iz razloga koji su izvan vaše kontrole, možda imate pravo na pomoć u financijskim poteškoćama. Pročitajte informativni list "Poteškoće u plaćanju usluga skrbi za starije osobe" kako biste saznali više na **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. Također možete pogledati odlomak pod nazivom 'Dodatne informacije', na kraju ove knjižice.

Financijske informacije i edukacija

Dobro je potražiti neovisni financijski savjet prije nego što odlučite kako plaćati skrb za starije osobe. Također, ako i vi i vaš partner trebate pristup skrbi za starije osobe, svaki način vaših plaćanja može utjecati na naknade i doprinose za primanje skrbi za starije osobe vašeg partnera.

Internetski alat za procjenu naknada može vam pružiti procjenu troškova skrbi za starije osobe **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Da biste saznali više o naknadama i doprinosima skrb za starije osobe, besplatno nazovite **1800 227 475** kako biste zakazali termin kod stručnjaka za skrb i njegu starijih osoba u odabranim servisnim centrima organizacije Services Australia, ako je on dostupan na vašem području ili putem video razgovora.

Osnovne informacije o upravljanju financijama možete dobiti u financijskoj informativnoj službi organizacije Services Australia. Ove besplatne usluge mogu vam pomoći u donošenju informiranih odluka o investicijskim i financijskim pitanjima, za vaše trenutne i buduće potrebe. Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Mogu li uštedjeti sredstva Programa podrške kod kuće? Što se događa ako potrošim previše?

Vaše tekuća sredstva za Program podrške kod kuće dodjeljuju se tromjesečno za trošenje na vaše usluge. Imat ćete zasebna dodijeljena sredstva za sve kućne modifikacije ili pomoćnu tehnologiju kako biste zadovoljili procijenjene potrebe kroz AT-HM shemu.

Vaš partner za skrb pomoći će vam da pomno pratite svoj proračun kako biste bili sigurni da su sve vaše usluge pokrivene. Odgovornost je vašeg pružatelja usluga da se pobrine da ne potrošite previše.

Ako ne potrošite sav tekući proračun do kraja tromjesečja, u iznosu do \$1000 ili 10% (ovisno o tome što je veće) prenijet će se u sljedeće tromjesečje. To može pokriti neplanirane ili nove potrebe. To se ne odnosi na one koji pristupaju kratkoročnim programima.

Koju cijenu naplaćuje moj pružatelj usluga?

Od 1. srpnja 2026. Vlada Australije postaviti će gornje granice cijena za Program podrške kod kuće. Do tada će pružatelji usluga nastaviti određivati vlastite cijene usluga, kao što su to učinili za Program paketa kućne skrbi.

Cijena usluge Programa podrške kod kuće je ukupni trošak korištenja tih usluga. To će biti ukupan iznos koji se naplaćuje vašem proračunu.

Program podrške kod kuće olakšava vam da točno vidite koliko ste skrbi dobili i koliko je vašeg proračuna potrošeno.

Vaš proračun naplatit će se samo za usluge koje primete.

Nećete morati davati doprinos za bilo koju kliničku skrb koju primete, što uključuje upravljanje njegom.

Orgnizacija Services Australia će procijeniti koliko ćete morati doprinijeti za različite vrste usluga. Za više informacija ogledajte odlomak pod nazivom '*Što ću morati doprinijeti?*'.

Cijene koje pružatelj usluga naplaćuje možete vidjeti pretragom u alatu 'Find a provider' (Pronađi pružatelja usluga) na web stranici My Aged Care:

[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider).

Kako mogu znati jesu li mi cijene prihvatljive?

Prihvatljiva cijena odražava koliko košta vašeg pružatelja usluga da vam isporuči uslugu.

Cijena može uključivati:

- plaće djelatnika koji vam pružaju skrb za starije osobe
- troškove administracije i poslovanja
- prijevoz
- izdatke za usluge pružene od osoba ili organizacija pod podugovorom

Ukupna cijena i dalje mora biti razumna i opravdana.

Pružatelji usluga ne mogu vam naplatiti zasebne naknade za upravljanje ili troškove kliničke skrbi. Također moraju objasniti cijene u vašem ugovoru o primanju usluga, uključujući kada se cijene mijenjaju i zašto. Ne morate potpisati ugovor ako ne razumijete ili se ne slažete s njihovim cijenama, ali morate imati sklopljen ugovor za primanje Programa usluga podrške kod kuće.

Indikativni cjenik Programa podrške kod kuće također vam može pomoći da odlučite jesu li cijene pružatelja usluga prihvatljive:

[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Ofs-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-ofs-indicative-support-at-home-prices).

Možete također koristiti alat "Pronađi pružatelja usluga" na web stranici My Aged Care kako biste istražili i usporedili pojedinačne cijene:

[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider).

Saznajte više o svojim pravima i zaštiti u poglavlju '*Zaštita pkorisnika Programa podrške kod kuće*' – informativni list za korisnike:

[Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/consumer-protections-for-support-at-home-prices-fact-sheet-for-participants).

Ako se želite žaliti na cijene ili zatražiti dodatnu pomoć, pogledajte odlomak '*Dodatne informacije*' unutar ove brošure.

Put do pristupa Programu podrške kod kuće

Ovo poglavlje opisuje najčešći put za ljude kojima je procijenjeno da ispunjavaju uvjete za trajne usluge podrške kod kuće.

1

Primate ishod svoje procjene

2

Pričekajte da vam se dodijele sredstva

3

Pronađite pružatelja usluga Programa podrške kod kuće

4

Sklopite ugovor

5

Upravlajte svojim uslugama



Tijekom procjene, procjenitelj će razgovarati s vama o vašim potrebama i raditi s vama na razvoju plana podrške. Plan podrške uključuje pojedinosti o vašim jačim stranama, izazovima, ciljevima i preferencijama za usluge.

Nakon procjene, delegat u vašoj organizaciji za procjenu odlučit će kojim uslugama možete pristupiti.

Zatim ćete primiti pismenu obavijest o odluci koja uključuje usluge koje su vam odobrene. Možda će vam biti odobrene stalne usluge Programa podrške kod kuće ili kratkoročne usluge kao što su AT-HM shema ili Program restorativne skrbi. Ako su vam potrebne usluge odobrene, plan podrške će vam biti priložen uz pismo.

Ako ne primate obavijest o odluci ili plan podrške u roku od 4 tjedna, besplatno nazovite My Aged Care na **1800 200 422** ili se obratite svojoj organizaciji za procjenu.

Ako se vaše potrebe za skrbi promijene u bilo kojem trenutku, obratite se My Aged Care ili razgovarajte sa svojim pružateljem usluga. Možda će vam trebati recenzija plana podrške ili nova procjena.

Stranica "Primanje ishoda procjene" na web stranici My Aged Care sadrži dodatne informacije na **[MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](https://myagedcare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome)**.

Što ako imam problema u vezi s procjenom ili njenim ishodom?

Za dodatne informacije o ishodu procjene možete se obratiti organizaciji koja je provela procjenu. Njihovi podaci za kontakt nalaze se u vašem pismu obavijesti o odluci.

Pročitajte odlomak '*Dodatne informacije*' u ovoj bošuri kako biste saznali kako možete zatražiti ponovnu procjenu ili uložiti žalbu na provedenu procjenu.

Nakon što vam se odobri kontinuirani Program podrške kod kuće, možda ćete morati pričekati da vam se dodijele sredstva da biste mogli početi primati usluge. Za više informacija o vremenu čekanja posjetite web stranicu My Aged Care.

Možda biste željeli rano početi istraživati pružatelje usluga jer vaš preferirani pružatelj usluga možda neće biti dostupan za pružanje usluga koje su vam potrebne.

Sustav prioriteta Programa podrške kod kuće

Postoji nacionalna lista čekanja pod nazivom Sustav prioriteta za Program podrške kod kuće. Automatski ulazite u ovaj sustav kada dobijete odobrenje.

Ako ne želite primati skrb u trenutku kada vam se izvrši procjena, još uvijek možete pristupiti listi čekanja, ali će vas vaš procjenitelj označiti kao osobu koja 'ne traži usluge'. Neće vam biti dodijeljena sredstva dok im ne kažete suprotno.

U bilo kojem trenutku možete zatražiti da vas upišu za "traženje usluga" ili "netraženje usluga" kod organizacije My Aged Care s besplatnim pozivom na **1800 200 422**.

Koliko dugo ćete morati čekati?

Za Program podrške kod kuće postoji vrijeme čekanja dok počnete primati stalne usluge.

Koliko dugo ćete čekati da počnete primati usluge ovisi o vašoj razini prioriteta i potražnji za uslugama. 4 razine prioriteta su: hitna, visoka, srednja i standardna. Vaša razina prioriteta utvrđuje se pomoću podataka prikupljenih tijekom procjene od strane vašeg procjenitelja podobnosti za primanje usluga za starije osobe. Što je viša razina prioriteta, to ćete manje vremena morati čekati da počnete primati odobreno financiranje.

Ako se vaše potrebe promijene dok čekate na usluge, obratite se My Aged Care ili svojoj organizaciji za procjenu.

Nakon što primite pismo u kojem vam se kaže da su vam dodijeljena tekuća sredstva, morat ćete pronaći pružatelja usluga Programa podrške kod kuće koji će vam pružati usluge.

Od trenutka dodjele sredstava imate 56 dana da pronađete pružatelja usluga i prihvatite mjesto sklapanjem ugovora o primanju usluga i pokretanjem usluga. Ako vam treba više vremena, možete kontaktirati My Aged Care za produljenje od 28 dana na broj s besplatnim pozivom na **1800 200 422**.

Ako ne sklopite ugovor o primanju usluga i ne pokrenete usluge u roku od 56 dana, vaše će se financiranje povući. Zatim ćete morati nazvati My Aged Care kako biste ponovno ušli u Prioritetni sustav Programa podrške kod kuće.

Kako mogu pronaći pružatelja usluga?

Trebali biste razmotriti što vam je važno pri odabiru pružatelja usluga. Npr:

- Upošljava li pružatelj osoblje koje govori jezikom mog izbora?
- Razumiju li moja kulturološka ili vjerska uvjerenja? Mogu li mi pomoći sudjelovati u kulturnim ili vjerskim aktivnostima?
- Hoće li raditi sa mnom na razvoju mojih ciljeva i promicanju moje neovisnosti?
- Koliko naplaćuju za svoje usluge?
- Mogu li zatražiti usluge u određene dane ili određeno vrijeme? Mogu li odabrati koji će mi djelatnici pružati usluge?
- Kojim dijelovima svoje skrbi mogu samostalno upravljati?

Također biste trebali razmisliti želite li kasnije pristupiti kratkoročnim programima, poput Programa restorativne skrbi. Ne nudi svaki pružatelj usluga iste oblike usluga, pa ćete možda morati promijeniti pružatelja usluga ako želite pristupiti stalnim uslugama podrške kod kuće.

Pokušajte razgovarati s obitelji ili ljudima koje poznajete koji primaju usluge Programa podrške kod kuće i pitajte ih za preporuke.

Možete također porazgovarati sa svojim liječnikom opće prakse, lokalnom multikulturalnom skupinom ili organizacijom Aboridžina i otočana Torresovog tjesnaca o pružateljima usluga s kojima su upoznati.

Također možete koristiti alat 'Find a provider' (Pronađi pružatelja usluga) na web stranici My Aged Care, kroz koji možete pregledati i usporediti dostupne pružatelje usluga.

Posjetite **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Mogućnosti podrške

Na sastanku s pružateljem usluga može se raspravljati o raznim informacijama, pa vam može biti od pomoći dovesti osobu za podršku poput člana obitelji, prijatelja ili skrbnika. S osobama za podršku i pružateljem usluga možete porazgovarati o tome kako želite da vam se pomogne u donošenju odluka, te kako uključiti sličnu podršku u svoj plan skrbi.

Osoba za podršku može biti vaš registrirani pružatelj podrške – ta osoba se mora pridržavati svojih dužnosti kada vam bude pomagala u donošenju odluka.

Ako vam je potrebna dodatna pomoć, a nemate skrbnika ili obitelj koja bi vas podržavala, možda ćete moći pristupiti besplatnom programu pronalaženja usluga njege. To su organizacije diljem Australije koje vam mogu pomoći da dobijete Program podrške kod kuće ili pristupite skrbi za starije osobe. Posjetite web stranicu My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** ili besplatni poziv **1800 200 422**.

Ako ste stariji Aboridžin ili otočanin Torresovog tjesnaca, program podrške skrbi za starije osobe može vam pomoći da razumijete usluge skrbi za starije osobe, prođete kroz proces procjene i odaberete pružatelja usluga. Mogu vam također pomoći u zagovaranju i surađivati s pružateljima usluga kako bi se zadovoljile vaše potrebe. Posjetite **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Nakon što odaberete pružatelja usluga Programa podrške kod kuće koji najbolje odgovara vašim potrebama, morat ćete s njima ući u ugovor o primanju usluga.

Ovaj ugovor o primanju usluga utvrđuje:

- kako će se pružati vaše usluge
- tko će ih pružati
- koliko će one koštati i koliki je vaš doprinos
- koja su vaša prava i odgovornosti.

Potičemo vas da potražite neovisni savjet o svom ugovoru o primjeni usluga, posebno ako ga ne razumijete u potpunosti.

U ugovoru o primanju usluga bit će navedeno što učiniti ako vi ili vaš pružatelj usluga želite unijeti promjene, kao što su ažuriranje cijena ili promjena usluga koje primate. Možda ćete morati pristati i potpisati novi ugovor o primanju usluga ili ćete možda morati ponovno proći kroz procjenu ako su se vaše potrebe promijenile.

Također ćete svom pružatelju usluga morati dati procjenu prihoda i imovine ako je imate. Za više informacija pogledajte *'Kako mogu dobiti procjenu prihoda i imovine?'* u ranijem odlomku ove knjižice.

Vaši ciljevi

Kada govorite o svojim potrebama za starosnom skrbi, razmislite o tome koji su vaši ciljevi i što vam je najvažnije.

Identificiranje ciljeva pomoći će vam da osmislite svoju skrb i usluge kako biste najbolje podržali svoje potrebe. Cilj može biti održavanje zdravog načina života, održavanje vještina mobilnosti ili sudjelovanje u društvenim aktivnostima.

Također biste trebali uzeti u obzir svoje potrebe i preferencije. Npr:

- Gdje i kada trebam podršku?
- Postoje li vjerski dani ili običaji koje želim obilježavati?
- Koja mi je podrška potrebna da mogu živjeti na siguran način?
- U kojim društvenim aktivnostima ili hobijima želim podršku?
- Kako se to uklapa u pomoć koju mi pruža moj skrbnik?

Vaš plan skrbi

Netko tko surađuje s vašim pružateljem usluga sastat će se s vama kako bi razgovarali o vašim potrebama, koristeći vaš plan podrške i obavijest o procjeni. Ta se osoba naziva partnerom za skrb – ona će vas podržati u koordinaciji usluga u skladu s vašim ciljevima i pomoći vam u upravljanju proračunom. Te osobe također mogu pomoći odgovoriti na sva pitanja ili nedoumice koje imate.

Kada se vi i vaš partner za skrb dogovorite o vašim uslugama i vašim ciljevima ili preferencijama, to se dokumentira u planu skrbi. Taj je dokument usmjeren na vaše potrebe i u njemu se utvrđuje vaš izbor i kontrola nad uslugama koje primате, u skladu s vašim potrebama. Vaš partner za skrb može zatražiti da razgovara s vašim liječnikom opće prakse ili drugim specijalistima da bi dobio više informacija, uz vaš pristanak.

Plan skrbi mora se revidirati najmanje svakih 12 mjeseci. Možete zatražiti reviziju u bilo kojem trenutku – uključujući ako se vaše potrebe ili ciljevi promijene, ako započnete kratkoročni program ili ako želite promijeniti svoje usluge. Vaš partner za skrb također će vas obavijestiti ako treba procijeniti vaš plan skrbi.

Mjesečni izvještaji

Vaš pružatelj usluga mora vam dati mjesečni izvještaj koji vam govori o vašem financiranju. Izvještaj mora sadržavati sva raspoloživa sredstva na početku mjeseca, detaljni popis pružene skrbi i usluga, zajedno sa svim isporučenim proizvodima, doprinosima za usluge/proizvode i svim sredstvima koja su preostala na kraju mjeseca.

Izvještaj vam moraju dati prije kraja sljedećeg mjeseca. Na primjer, do kraja veljače morate primiti izvadak za usluge isporučene u siječnju.

To je i dalje potrebno čak i ako privremeno ne primате usluge. Možete pitati svog pružatelja usluga ili partnera za njegu ako ne razumijete što izjava znači.

Kako vam se pruža skrb

Kako biste bili sigurni da dobivate najbolju moguću skrb, svi pružatelji skrbi za starije osobe koje financira Vlada Australije moraju zadovoljiti standarde kvalitete.

Vaš pružatelj usluga mora pružiti skrb koja je u skladu sa standardima kvalitete skrbi za starije osobe. Standardi kvalitete jasno definiraju kako bi trebala izgledati kvalitetna skrb i olakšavaju provjeru kvalitete skrbi. Standardi kvalitete odražavaju razinu skrbi i usluga koje možete očekivati od svog pružatelja usluga.

Pročitajte više o standardima kvalitete skrbi za starije osobe na web stranici Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe na **AgedCareQuality.gov.au**.



Nakon što potpišete ugovor o primanju usluga, vaše usluge Programa podrške kod kuće mogu započeti.

Dobro upravljanje njegom pomaže vam da dobijete skrb koja je prikladna i prilagođena vašim potrebama i preferencijama.

Ako dobivate stalne usluge u okviru Programa podrške kod kuće, 10% vašeg proračuna svakog tromjesečja koristi se za upravljanje skrbi.

Upravljanje skrbi odnosi se na pitanja kao što su:

- planiranje ili koordinacija skrbi i usluga
- razvoj, pregled i procjena vašeg proračuna za skrb
- podrška vama i vašoj obitelji u donošenju informiranih odluka o vašoj skrbi ili uslugama
- podupiranje veza sa zdravstvenim i drugim uslugama prema potrebi.

Vaš partner za skrb često djeluje kao posebna točka kontakta za vašeg pružatelja usluga i provodi aktivnosti upravljanja skrbi u vaše ime.

Vaš partner za skrb pomoći će vam da redovito pregledavate svoj plan skrbi ili ako se vaše potrebe, okolnosti ili usluge promijene. Na primjer, mogu vam pomoći prilagoditi usluge nakon boravka u bolnici ili ozljede, ili pomoći u koordinaciji usluga kako bi one bolje odgovarale vašem proračunu i preferencijama.

Što ako želim upravljati vlastitom skrbi?

Ako primete stalne usluge Programa podrške kod kuće možete i sami upravljati dijelovima svoje skrbi. I dalje vam je potreban pružatelj usluga i oboje se morate dogovoriti o tome kako ćete sami upravljati svojom skrbi ili proračunom.

Samostalno upravljanje se razlikuje od korisnika do korisnika, ali može uključivati:

- odabir i koordinaciju usluga, prema vašim potrebama i budžetu
- odabir vlastitih dobavljača ili djelatnika
- raspoređivanja usluga i djelatnika
- učinkovitu komunikaciju s pružateljem usluga i djelatnicima.

Aktivnosti koje radite bit će različite ovisno o vašim potrebama i preferencijama. Na primjer, možete odlučiti koji će djelatnici dolaziti kod vas i tko su oni, ali vaš pružatelj usluga ih treba i dalje ima na popisu. Ili možete odlučiti koji djelatnici dolaze u vašu kuću, tko su, kada dolaze, ali vaš pružatelj usluga i dalje upravlja potraživanjem od Services Australia.

Što ako želim odabrati djelatnika koji nije zaposlen kod mog pružatelja usluga?

Ako sami upravljate svojom skrbi za starije osobe, možda ćete moći koristiti djelatnike koje ste sami odabrali, uključujući i one koji ne rade za vašeg pružatelja usluga. To se naziva korištenjem djelatnika treće strane.

Zakon o skrbi za starije osobe 2024. mijenja način na koji se postupa s tim djelatnicima. Vaš pružatelj usluga morat će angažirati djelatnika kao treću stranu da vam pruži usluge. Pružatelj usluga to može učiniti sam ili putem pridruženog pružatelja usluga.

Vaš pružatelj usluga odgovoran je za sve djelatnike koji pružaju skrb za starije osobe, uključujući djelatnike trećih strana. Vaš pružatelj usluga mora osigurati da svi djelatnici treće strane ispunjavaju sve zahtjeve vezane uz radnu snagu.

To znači da neće svaki pružatelj usluga moći podržati ovaj aranžman, zato je važno to uzeti u obzir pri odabiru pružatelja usluga.

Ako ste zainteresirani za korištenje djelatnika treće strane, razgovarajte sa svojim partnerom za skrb o ovom procesu. Objasnit će vam što trebate učiniti i pomoći vam u proračunu ili plaćanju ove usluge. Možda ćete morati platiti dodatne troškove iz svog proračuna kako biste se prilagodili dodatnoj administraciji.

Kako mogu pauzirati usluge ili promijeniti pružatelja usluga?

U bilo kojem trenutku možete promijeniti tko je vaš pružatelj usluga Programa podrške kod kuće i za to vam se ne smiju naplatiti nikakve izlazne naknade. Trebali biste ih obavijestiti što je prije moguće, uključujući i pružatelja usluga kod kojeg odlazite i točan datum kada želite prekinuti usluge. To će pomoći da proces prođe glatko.

Vaš proračun i usluge za koje ste odobreni premjestit će se na novog pružatelja usluga.

Možete privremeno prestati primati usluge zbog boravka u bolnici, praznika ili privremenog odlaska u dom na privremenu skrb. Trebali biste što prije obavijestiti svog pružatelja usluga o svojim planovima kako vam se slučajno ne bi naplatile usluge koje ne možete primati.

Ako dugo vremena ne primate usluge, vaš pružatelj usluga može vam poslati podsjetnike. Ako je prošla godina dana (4 uzastopna tromjesečja) od kraja posljednjeg tromjesečja u kojem vam je pružena usluga ili ste napustili pružatelja usluga, odobreno vam financiranje se povlači i nećete tome više imati pristupa.

Ako želite ponovno pristupiti financiranju, morat ćete nazvati My Aged Care i zatražiti da se vaš status promijeni u 'traženje usluga'. Zatim ćete se ponovno pridružiti Prioritetnom susustavu Programa podrške kod kuće i vaše će se mjesto temeljiti na datumu kada vam je odobren Program podrške kod kuće. To znači da nećete morati dugo čekati da ponovno primite sredstva.

Kratkoročni planovi

U Programu podrške kod kuće postoje tri podprograma koji vam pružaju kratkoročnu podršku za zadovoljavanje specifičnih potreba. O tim programima možete razgovarati sa svojim procjeniteljem tijekom procjene ili sa svojim pružateljem usluga, ako ga imate. Procjena vaših individualnih potreba i obavijest o procjeni reći će vam ispunjavate li uvjete za ove programe.

Shema AT-HM

Shema pomoćne tehnologije i kućnih preinaka (AT-HM) daje vam unaprijed pristup financiranju proizvoda, opreme ili kućnih preinaka kako bi se zadovoljile vaše procijenjene potrebe. Vaša procjena individualnih potreba ili pregled plana podrške reći će vam iznos dostupnog financiranja.

Neke proizvode mora vam propisati kvalificirani stručnjak, kao što su okviri za hodaње ili prilagodljiva oprema za kupanje. Ostale proizvode najbolje je isporučiti uz stručni savjet, a drugi mogu biti jednostavni proizvodi za koje ne treba recept.

Vaš pružatelj usluga može vam pomoći organizirati recept, naručivanje, ugradnju ili obuku prema potrebi te će vas obavijestiti o svim uključenim troškovima i kako njima upravljati. Sve usluge obuke ili recepta smatraju se kliničkim troškovima, tako da se od vas ne može tražiti da dajete doprinos za njih.

Ova shema također pokriva kućne preinake kao što je dodavanje modificiranih brava na vratima, neklizajućih površina ili ručki kako bi vaš dom bio sigurniji i pristupačniji.

Na popisu AT-HM navodi se koji su proizvodi uključeni, a koji isključeni, kao i koji proizvodi zahtijevaju recept. Za više informacija, posjetite **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**.

Ova tablica sadrži više pojedinosti o razinama financiranja:

Razina financiranja	Gornja granica dodjele sredstava	Razdoblje financiranja
Pomoćna tehnologija		
Niska	\$500	12 mjeseci
Srednja	\$2,000	12 mjeseci
Visoka	15.000 ¹ (nominalno)	12 mjeseci
¹ Korisnici mogu pristupiti pomoćnoj tehnologiji iznad ovog iznosa, ako se može producirati recept i objasniti potreba.		
Kućne preinake		
Niska	\$500	12 mjeseci
Srednja	\$2,000	12 mjeseci
Visoka	\$15,000	12 mjeseci ²
² Financiranje se može produžiti za dodatnih 12 mjeseci za obavljanje složenih kućnih preinaka (ukupno 24 mjeseca) ako se organizaciji Services Australia dostavi dokaz o napretku.		
Druga financiranja		
Održavanje psa pomagača	\$2,000 godišnje	Tekuća ³
³ Sredstva za održavanje pasa pomagača automatski će se dodjeljivati svakih 12 mjeseci; međutim, sredstva se ne mogu prikupljati ili obnavljati.		

Program restorativne skrbi

Program restorativne njege pruža do 16 tjedana intenzivnih srodnih zdravstvenih i/ili sestrinskih usluga s proračunom od \$6,000. Ovo je osmišljeno kako bi vam se pomoglo vratiti funkciju nakon incidenta ili bolesti.

To ne utječe na vaš tekući proračun ili usluge Programa podrške kod kuće jer ovaj program ima zaseban proračun. Usluge restorativne skrbi trebale bi biti klinički usmjerene i različite od vašeg Programa podrške kod kuće.

Ako želite pristupiti ovom programu, trebat će vam procjena podobnosti za primanje skrbi za starije osobe – oni će procijeniti kako će vam intenzivne kratkoročne usluge pomoći, kao i vaše ciljeve oporavka. Zatim ćete sa svojim partnerom za restorativnu skrb uspostaviti plan ciljeva koji ocrtava vaše potrebe i ciljeve te djeluje kao plan skrbi za ovaj odabrani put.

Vaš partner za restorativnu skrb pomoći će vam da napravite plan za povratak na uobičajenu skrb i osigurate da se vaš tekući plan skrbi prilagodi u skladu s tim (ako je relevantno). Pružat će vam upravljanje restorativnom skrbi dok prolazite kroz Program restorativne skrbi.

Saznajte više o ovom putu na **[MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway](https://www.MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway)**.

Program skrbi pred sam kraj života

Program skrbi pred sam kraj života pružit će potporu korisnicima kojima je postavljena dijagnoza od 3 mjeseca života ili manje, koji žele ostati kod kuće uz povećanja razine dostupnih usluga.

Ukupno će \$25,000 biti dostupno po sudioniku koji ispunjava uvjete tijekom razdoblja od 12 tjedana, s ukupno 16 tjedana za korištenje sredstava za pružanje dodatne fleksibilnosti. Korisnik može imati pristup jednoj epizodi programa skrbi pred sam kraj života putem Programa podrške kod kuće.

Program njege pred sam kraj života dostupan je korisnicima koji već koriste Program podrške kod kuće, kao i starijim osobama koje trenutno ne koriste usluge putem Programa podrške kod kuće. Ovaj program namijenjen je pružanju dodatnih usluga skrbi za starije osobe kod kuće, kao što su osobna skrb, pomoć u kućanstvu i opća njega kako bi se nadopunile usluge dostupne u okviru državnih i teritorijalnih programa palijativne skrbi.

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 ili manje na australskom modificiranom Karnofsky Performance Statusu (AKPS), što je pokazatelj mobilnosti i slabosti koji procjenjuje medicinski stručnjak.

Program njege pred sam kraj života (End-of-Life Pathway) mora se ispuniti i predati prije nego što se sudionika može procijeniti kao prihvatljivog za Program njege pred sam kraj života (End-of-Life Pathway).

Saznajte više o ovom putu na **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway**.

Vaša zakonska prava i odgovornosti

U skladu s novim *Zakonom 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 vaša prava biti poštovana i vaše želje ispunjene, bilo da živite samostalno kod kuće ili u domu za rezidencijalnu skrb.

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 ćete imati 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.

Nova definicija uloge registriranih pružatelja podrške zamjenjuje postojeće odnose između pružatelja podrške i organizacije 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 djelovati kao registrirani podupiratelji.

Za provjeru ili ažuriranje informacija o vašim zastupnicima ili za odustajanje, posjetite My Aged Care online ili nazovite besplatni broj **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 organizacijom Services Australia ili DVA u vaše ime.

- Za potrebe organizacije Services Australia popunite obrazac "Ovlaštenje 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**.

Podnošenje pritužbe na vašu skrb za starije osobe

Ako ste zabrinuti zbog skrbi kojuimate 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 rješavanja pritužbi.

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

Komisija vam može pomoći da riješite problem koji vas brine ili pritužbu. Također vam može pružiti informacije o tome kako izravno porazgovarati s pružateljem usluga.

Ulaganje pritužbi 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

Australska vlada blisko surađuje s najvišim tijelima i drugim skupinama koje predstavljaju i zagovaraju potrebe starijih osoba, uključujući, na primjer: Aged Care Council of Elders (Vijeće za skrb o starijim osobama), 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 vašim pružateljem usluga skrbi za starije osobe koje financira vlada.

Ako imate pitanja ili nedoumica, možete razgovarati sa zagovornikom skrbi za starije osobe pozivom **Liniji za zagovaranje skrbi za starije osobe** na **1800 700 600**. Bit ćete povezani s organizacijom za zagovaranje skrbi za osobe u vašoj državi ili teritoriju.

Posjetite **OPAN.org.au**.

Dodatna pomoć

Pomoć prevoditelja i tumača

Za usluge prevođenja i tumačenja, nazovite:

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

Za usluge prevođenja Aboridžinima i otočanima Torresovog tjesnaca, nazovite:

My Aged Care – **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 u govoru ili komunikaciji, 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 za demenciju 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 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 dragovoljnih posjetitelja za starije osobe (ACVVS). Sve osobe koje primaju usluge Programa podrške kod kuće ili su uvedene u prioritetni Program podrške kod kuće, mogu se prijaviti. Vaš partner za skrb ili pružatelj usluga također vam može pomoći organizirati posjetitelja volontera.

Za posjetitelja volontera možete se prijaviti ovdje **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 nehigijenskom 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. Više možete saznati putem My Aged Care ili traženjem informacija od svog procjenitelja podobnosti za primanje usluga za starije osobe.

Kod pružanja usluga, pružatelji trebaju uzeti u obzir, te 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'.
- ratne veterane ili njihove udovice/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, interspolne 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 njihovih 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 vas se zlostavlja ili poznajete nekoga tko možda trpi zlostavljanje, dostupna vam 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

Organizacija Carer Gateway pruža osobne, telefonske i internetske usluge i podršku na nacionalnoj razini kako bi pomogla vašem njegovatelju u svojoj ulozi skrbnika.

- Nazovite besplatno na broj **1800 422 737**, radnim danom između 8 i 17 sati i odaberite opciju 1 kako biste porazgovarali s lokalnim pružateljem usluga organizacije 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**.

KONTROLNI POPIS

Pronađite pružatelje Programa podrške kod kuće i provjerite koje troškove ćete snositi

Nakon što se procijeni da ispunjavate uvjete za Program podrške kod kuće, upotrijebite ovu kontrolnu listu kako biste lakše pronašli pružatelje usluga i shvatili koliko ćete možda trebati doprinijeti troškovima svoje skrbi.

Nakon procjene potreba skrbi za starije osobe

- ☐ Primate obavijest o odluci za svoj individualni plan podrške.

Napravite kratki popis pružatelja usluga u svom mjesnom području

- ☐ Koristite alat "Pronađi pružatelja usluga" na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ili besplatni poziv na **1800 200 422**.

Izračunajte doprinose

- ☐ Upotrijebite Program podrške kod kuće za procjenu naknada na web stranici My Aged Care za procjenu troškova na **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- ☐ Ako već primete isplatu potpore dohotku na temelju provjere imovinskog stanja, pogledajte prethodni odjeljak: 'Kako mogu dobiti procjenu prihoda i imovine?'
- ☐ Ako ne primete isplatu potpore dohotku na temelju provjere imovine, dovršite procjenu prihoda i imovine na web stranici Services Australia na **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Obratite se potencijalnim pružateljima usluga i razgovarajte o tome što vam oni mogu ponuditi i koliko naplaćuju

- ☐ Gdje se nalaze moji potencijalni pružatelji usluga?
- ☐ Uovoljavaju li nekim posebnim zahtjevima koje možda imam – jezičnim, kulturnim, drugim različitostima?
- ☐ Gdje i kada će mi pružati podršku?
- ☐ Tko će mi pružati usluge?
- ☐ Koliko će koštati njega i usluge?
- ☐ Mogu li samostalno upravljati dijelovima mojih usluga?
- ☐ Koje se provjere obavljaju kako bi osigurale kvalitetu usluge?

Sklopite ugovor o primanju usluga s odabranim pružateljem usluga

* Ako primete isplatu potpore dohotku na temelju provjere imovinskog stanja, te će podatke već imati organizacija Services Australia/DVA tako da ne morate organizirati procjenu prihoda i imovine. Ako se ti podaci nisu prikupili i odlučite ne procijeniti svoj prihod, od vas će se tražiti da plaćate maksimalne doprinose.

KONTROLNI POPIS

Prije početka primanja usluga

Nakon što primite pismo o dodjeli sredstava, možete ući u ugovor o primanju usluga s pružateljem usluga Programa podrške kod kuće i započeti s uslugama.

Koristite ovu kontrolnu listu koja će vas voditi kroz ovaj postupak.

Primit ćete pismo o dodjeli sredstava za Program podrške kod kuće

Obratite se željenom pružatelju usluga

- ☐ Uzmite primjerak svog individualnog plana podrške i obavijesti o odluci.
- ☐ Uzmite primjerak rezultata procjene svojih prihoda.
Bilješka: Ako još niste dovršili procjenu svojih prihoda, to možete učiniti na web stranici Services Australia na **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
- ☐ Uzmite svu relevantnu medicinsku dokumentaciju.

Sklopite ugovor o primanju usluga

- ☐ Dogovorite usluge i cijene.
- ☐ Dogovorite se kada će usluge započeti.
- ☐ Potpišite ugovor o primanju usluga.

Pokrenite usluge i upravljajte njima

- ☐ Napravite plan skrbi i revidirajte ga po potrebi kako biste bili sigurni da još uvijek zadovoljava vaše potrebe.
- ☐ Napravite individualizirani proračun.
- ☐ Ako se vaše potrebe promijene, porazgovarajte o tome sa svojim pružateljem usluga ili partnerom za njegu.

KONTROLNI POPIS

Prije promjene pružatelja usluga

Svog pružatelja usluga podrške kod kuće možete promijeniti u bilo kojem trenutku, iz bilo kojeg razloga – besplatno.

Koristite ovu kontrolnu listu koja će vas voditi kroz postupak promjene pružatelja usluga.

Pročitajte svoj postojeći ugovor o primanju usluga (service agreement)

- ☐ Trebate razumjeti sve uvjete.

Počnite tražiti nove pružatelje usluga na svom mjesnom području

- ☐ Koristite alat "Pronađi pružatelja usluga" na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ili besplatni poziv na **1800 200 422**.

Odlučite se za odgovarajućeg pružatelja usluga i provjerite može li vam on pružati usluge koje su vam potrebne unutar vašeg proračuna

Dogovorite datum završetka usluga sa svojim trenutnim pružateljem usluga

Napomena: Svom bivšem pružatelju usluga morate dati točan datum odustajanja od usluga. Također je korisno i za vašeg starog i za novog pružatelja usluga znati čije ste usluge prethodno koristili i točne datume ulaska/izlaska iz ugovora.

Sklopite ugovor o uslugama s novim pružateljem usluga

- ☐ Suradujte sa svojim pružateljem usluga kako biste upravljali proračunom.
- ☐ Dogovorite datum početka primanja usluga sa svojim novim pružateljem usluga.
Napomena: to mora biti nakon datuma završetka ugovora kod vašeg trenutnog pružatelja usluga.
- ☐ Sklopite novi ugovor o primanju usluga.

Dajte svom trenutnom pružatelju usluga podatke o novom pružatelju usluga što je prije moguće, kako bi se vaš proračun mogao prebaciti.

Napomena: to morate obaviti u roku od 28 dana od dogovorenog datuma završetka ugovora.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

Sve informacije u ovoj publikaciji stupaju na snagu 1. studenog 2025.