



Australian Government



myagedcare

Macedonian | Македонски



Вашиот водич за
постојани услуги
од програмата
Поддршка во
домашни услови



ноември 2025



Со исклучок на грбот на Комонвелтот и каде што е поинаку наведено, целиот материјал во овој документ е достапен под лиценцата на Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Деталите за соодветните услови за лиценцата се достапни на веб-страницата на Creative Commons, преку дадените линкови, каде може да се најде и целосниот правен текст за меѓународната лиценца CC BY 4.0 (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Документот мора да се наведе како публикација на Министерство за здравство, попреченост и стареење (Department of Health, Disability and Ageing).

Вашиот водич за постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови

Контактирајте нè

Прашања во врска со лиценцата и каква било употреба на овој документ се добредојдени преку имејл на **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Овој материјал можете да го најдете на веб-страницата **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Оваа брошура е наменета да ви помогне вам, на вашето семејство или на вашите пријатели да донесете важни одлуки во врска со вашата нега. Иако се обидовме да ја направиме што е можно посеопфатна, можеби ќе сакате да побарате попрецизни информации во врска со вашата индивидуална ситуација за да донесете информирана одлука.

Информациите се актуелни од 1 ноември 2025 година.

Дали оваа брошура е соодветна за вас?

Оваа брошура објаснува како постарите лица можат да добијат поддршка во нивниот дом и секојдневниот живот преку програмата „Поддршка во домашни услови“ (Support at Home program).

Треба да ја прочитате оваа брошура ако службеник за проценка на потребата од нега за постари лица (aged care assessor) оценил дека исполнувате услови за услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

Можете исто така да пристапите до брошури за другите видови поддршка за нега на постари лица наведени подолу на **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Дали оваа брошура е соодветна за вас?

Постојана нега во домашни услови

Програмата Поддршка во домашни услови овозможува пристап до услуги за нега и поддршка, опрема и прилагодување на домот, за да им помогне на постарите лица да останат здрави, активни и социјално поврзани со нивната заедница.

Програмата Поддршка во домашни услови обезбедува повисоко ниво на нега за лицата со сложени потреби на кои им е потребна поголема помош за да останат дома.

За повеќе информации посетете ја веб-страницата MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

Основна нега во домашни услови

Постојана или краткорочна нега и услуги за поддршка преку „Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови“ (Commonwealth Home Support Program - CHSP). Може да добиете помош со домашни работи, лична нега, оброци и подготовка на храна, превоз, пазарување, придружни здравствени услуги, како што се физиотерапија и социјална поддршка. Можете исто така да побарате планирана краткорочна нега (respite), што ќе му овозможи на вашиот негувател да има одмор.

CHSP ќе стане дел од програмата Поддршка во домашни условине порано од 1 јули 2027 година. CHSP ќе продолжи за сегашните и новите клиенти со потреби за поддршка од ниско ниво.

Нега во дом за згрижување на постари лица

Лична и медицинска нега во домови за згрижување на постари лица, ако не можете да живеете самостојно во вашиот дом. Ова исто така вклучува и краткорочна нега (zrespite) со краток престој во дом за згрижување на постари лица.

План за нега за обновување на самостојноста

Планот за нега за обновување на самостојноста (Restorative Care Pathway) е краткорочна програма што се фокусира на придружни здравствени услуги/медицинска нега, како дел од програмата Поддршка во домашни услови. Негата за обновување на самостојноста може да ви помогне да останете самостојни подолго време и да ве поддржи во вршењето на активностите што ги сакате.

План за нега на крајот од животот

Планот за нега на крајот од животот (End-of-Life Pathway) ги поддржува постарите луѓе кои имаат дијагноза дека ќе живеат три месеци или помалку, а кои сакаат да останат дома. Тој е наменет да обезбеди дополнителна нега во домашни услови како дополнување на услугите достапни преку програмите на државите или териториите за палијативна нега. Овој план е дел од програмата Поддршка во домашни услови.

Содржина

Што е програмата Поддршка во домашни услови?	4
Трошоци за услугите од програмата Поддршка во домашни услови	8
Начин за пристап до програмата Поддршка во домашни услови	14
1. Добијте го резултатот од вашата проценка	15
2. Чекајте да ви бидат доделени средства	16
3. Најдете давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови	17
4. Склучете договор	19
5. Управувајте со вашите услуги	22
Дополнителна помош	30
Список за проверка - Најдете даватели на услуги од програмата Поддршка во домашни услови и пресметајте ги трошоците	36
Список за проверка - Започнување на услуги	37
Список за проверка - Промена на давател на услуги	38

Подобрување на системот за нега на постари лица во Австралија

Во последните неколку години, австралиската влада спроведе големи промени во негата на постарите лица, како одговор на Кралската комисија за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Royal Commission into Aged Care Quality and Safety). Овие сеопфатни реформи донесоа позитивни промени, зголемувајќи ја транспарентноста и подобрувајќи го квалитетот на негата што им се дава на постарите лица во Австралија.

Висококвалитетната нега и поддршка треба да бидат достапни, без разлика дали ќе одлучите да останете дома или да се преселите во дом за згрижување на постари лица.

Законот за нега на постари лица од 2024 година води кон понатамошни подобрувања за постарите лица кои пристапуваат до услуги за нега. Ова вклучува прописи за зајакнување на секторот за нега на постари лица, со цел постарите лица да имаат поголема доверба, контрола и сигурност во услугите за нега што ги добиваат.

Контактирајте со My Aged Care бесплатно на **1800 200 422**, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au** или центар за услуги на Services Australia

Што е програмата Поддршка во домашни услови?

Програмата Поддршка во домашни услови обезбедува нега што е насочена кон поединецот и е координирана, со цел да ви помогне да живеете самостојно во вашиот дом подолго време. Програмата вклучува постојани услуги и краткорочни програми.

Постојаните услуги од програмата Поддршка во домашни услови вклучуваат:

- клиничка поддршка, како што се услуги од медицинска сестра или работна терапија
- поддршка за самостоен живот, како што е помош со лична нега (туширање, облекување, одење во тоалет), земање лекови, превоз или краткорочна нега за одмена на негувателот (respite care)
- помош со секојдневни активности, како што се чистење, уредување на градината, пазарување или подготвување на оброци.

За време на вашата проценка на потребата од нега за постари лица, службеникот за проценка ќе разговара со вас за вашите сегашни потреби за нега. Доколку добиете одобрение за постојани услуги, ќе ви биде доделена една од осумте класификации за најдобро да се задоволуваат вашите потреби, а потоа ќе ви биде даден квартален буџет. Можете да работите заедно со вашиот давател на услуги за да управувате со овој буџет и да ги координирате услугите што ви се потребни.



Во рамките на програмата Поддршка во домашни услови, постојат и 3 краткорочни програми:

- **План за нега за асиситивна на самостојноста (Restorative Care Pathway)** – овозможува пристап до интензивна помош од здравствени работници од придружното здравство и/или медицински сестри до 16 недели, со цел да ви се помогне да ја зајакните физичката состојба и да ја обновите вашата функционалност.
- **Програмата за асиситивна технологија и прилагодување на домот (Assistive Technology and Home Modifications - AT-HM)** – програма што ви помага да пристапите до асиситивна технологија или прилагодување на домот, за да го направите вашиот дом побезбеден и да ви се помогне да останете самостојни. Програмата има три категории на финансирање и е одделна од вашиот буџет за услуги од програмата Поддршка во домашни услови.
- **План за нега на крајот од животот (End-of-Life Pathway)** – поддршка за лица на кои им остануваат 3 месеци живот или помалку, а кои сакаат да останат дома. За секој корисник кој ги исполнува условите ќе се обезбедат вкупно 25.000 долари за период од 12 недели, со можност средствата да се искористат во рок од 16 недели за поголема флексибилност при обезбедување нега во домот.

За време на вашата проценка службеникот за проценка ќе провери дали исполнувате услови за некои краткорочни програми. Можете да побарате пристап до овие програми додека ги добивате постојаните услуги од програмата Поддршка во домашни услови, но можеби нема да можете да пристапите до повеќе програми истовремено. Можете да прочитате повеќе за краткорочните планови на веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.



За што може да се користат средствата од програмата Поддршка во домашни услови?

При вашата проценка на потребата од неа за постари лица, службеникот за проценка разгледува што можете сами да направите, а за што можеби ќе ви треба помош. Средствата од програмата Поддршка во домашни услови може да ги трошите само на работи за кои имате одобрение врз основа на вашите проценети потреби.

Услугите се поделени во три главни категории:

- **Клиничка поддршка:** специјализирани услуги што ќе ви помогнат да ги одржите или повторно да ги обновите вашите способности. Овие услуги ги обезбедуваат акредитирани стручни лица, како што се медицински сестри или стручни здравствени работници од придружното здравство.
 - **Примери за тоа што е вклучено** – клиничка нега од медицински сестри, услуги од стручњаци за физички вежби, работна терапија, физиотерапија, потрошен материјал за контрола на урината и столицата.
 - **Што не е вклучено** – услуги што посоодветно се финансираат преку системот за основна здравствена нега, како што се трошоци за возило за брза помош и болничко лекување, медицинска дијагноза и третман, издавање лекови, психијатрија, стоматолошка нега.
- **Поддршка за самостојност:** поддршка што ќе ви помогне да ги извршувате активностите потребни за самостоен живот.
 - **Примери за тоа што е вклучено** – лична нега како што се туширање и користење на тоалет, пристап до социјални активности, превоз, краткорочна нега за одмена на негувателот (respite care), асистивна технологија или прилагодување на домот, за да ви помогнат да останете самостојни.
 - **Што не е вклучено** – фризерски и козметички услуги, билети за забавни програми, трошоци за одржување на лично возило.
- **Поддршка во секојдневниот живот:** услуги што ќе ви помагаат да го одржувате вашиот дом и да останете самостојни.
 - **Примери за тоа што е вклучено** – помош во домаќинството како што е општо чистење на домот или перење, основно одржување на домот, подготовка на оброци или достава на оброци.
 - **Што не е вклучено** – професионално чистење или одржување на домот како што се чистење на теписи со пареа, контрола на штетници, грижа за домашни миленици, трошоци за намирници или храна за други членови на домаќинството.

Оваа листа не е целосна. Некои услуги се финансирани или субвенционирани преку државни или општински програми и не се покриени со програмата Поддршка во домашни услови.

Во листата на услуги од програмата Поддршка во домашни услови се наведени услугите кои можеби ќе можете да ги добивате врз основа на вашите проценети потреби: **[Health.gov.au/Support-At-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/Support-At-Home-Service-List)**.

Како да бидам примен/а во програмата Поддршка во домашни услови?

Потребна ви е проценка на потребата од неа за постари лица за да бидете примени во програмата Поддршка во домашни услови, вклучително и за трите краткорочни програми.

Ако веќе добивате постојани услуги и сакате да користите некоја од краткорочните програми, ќе треба повторно да ви направат проценка или Ревизија на планот за поддршка (Support Plan Review).

За да го започнете овој процес треба да разговарате со вашиот давател на услуги или со организацијата што првично ви направила проценка.

Онлајн

Посетете ја веб-страницата на My Aged Care **MyAgedCare.gov.au** за повеќе информации за проценките и повторните проценки.

Посетете јас веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**

По телефон

Јавете се во My Aged Care за да разговарате за вашите потреби по телефон, од 8 часот наутро до 8 часот навечер во работните денови и од 10 часот наутро до 2 часот попладне во сабота.

Бесплатни повици на **1800 200 422**.

Лично

Посетете центар за услуги на Services Australia или закажете бесплатен состанок лице в лице преку интернет за општи информации и поддршка.

За детална поддршка, може да разговарате и со службеник специјалист за неа на постари лица (Aged Care Specialist Officer), доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор.

Посетете јас веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или јавете се бесплатно на **1800 227 475**.

Трошоци за услугите од програмата Поддршка во домашни услови

Ќе треба да учествувате во покривање на дел од трошоците за некои услуги, додека други услуги ќе бидат бесплатни за вас.

Колку ќе треба да придонесете ќе зависи од вашата способност за плаќање врз основа на вашите приходи и имот. Вашиот давател на услуги може да ви помогне да ги разберете вашите придонеси.

Од вас ќе се бара да придонесете само за услугите што сте ги добиле. На пример, ако добиете два часа лична нега, ќе платите дел од вкупната цена.

Колку плаќате зависи од видот на услугата што ја добивате. На пример, од вас нема да се бара да придонесувате за клинички услуги како што е медицинската нега, но ќе се бара да платите дел за услугите за секојдневен живот, како што е чистењето.

Исто така, тоа зависи од вашиот статус на старосна пензија и дали имате картичка за здравствена заштита за постари лица од Комонвелтот (Commonwealth Seniors Health Care Card - CHSC).

Во оваа табела се прикажани стандардните придонеси за програмата Поддршка во домашни услови:

	Клиничка поддршка	Поддршка за самостојност	Поддршка во секојдневниот живот
Целосен пензионер	0%	5%	17.5%
Делумен пензионер	0%	Делумните пензионери и носителите на CHSC картичка ќе плаќаат помеѓу 5% и 50% врз основа на проценката на нивниот приход и имот. За делумните пензионери ова ќе се базира на нивната проценка на приходи и имот за старосна пензија. Носителите на CHSC картичка ќе подлежат на посебна проценка за користење на услуги од програмата Поддршка во домашни услови.	Делумните пензионери и носителите на CHSC картичка ќе плаќаат помеѓу 17.5% и 80% врз основа на проценка на нивните приходи и имот. За делумните пензионери ова ќе се базира на нивната проценка на приходи и имот за старосна пензија. Носителите на CHSC картичка ќе подлежат на посебна проценка за користење на услуги од програмата Поддршка во домашни услови.
Самофинансиран пензионер (има право на картичка за здравствена заштита за постари лица од Комонвелтот – CHSC)	0%		
Самофинансиран пензионер (нема право на здравствена картичка за постари лица од Комонвелтот)	0%	50%	80%

Доколку сакате проценка на вашите можни придонеси:

- Онлајн алатката за проценка на надоместоци (Fee Estimator) може да ви даде проценка на вашите трошоци за нега на постари лица **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Посетете центар за услуги на [Services Australia](https://ServicesAustralia.gov.au) или закажете бесплатен состанок лице в лице преку интернет за општи информации и поддршка. За детална поддршка, може да разговарате и со службеник специјалист за нега на постари лица, доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор.
Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или јавете се бесплатно на **1800 227 475**.
- Јавете се на My Aged Care за да разговарате за вашата ситуација со бесплатен повик на **1800 200 422** од 8 часот наутро до 8 часот навечер во работните денови и од 10 часот наутро до 2 часот попладне во сабота.

Постојат различни правила за лицата кои примале или им бил одобрен „Пакет за поддршка во домашни услови“ (Home Care Package) до 12 септември 2024 година. За повеќе информации посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions**.

Доживотен максимален износ на придонеси

Постои доживотно ограничување на придонесите. Ова значи дека повеќе нема да мора да плаќате придонеси за никакви услуги од програмата Поддршка во домашни услови откако ќе достигнете вкупен износ од 130.000 долари (индексирано). Дури и ако подоцна се преселите во дом за згрижување на постари лица, сите придонеси платени за услугите преку програмата Поддршка во домашни услови ќе се пресметаат во ова ограничување.

За повеќе информации, погледнете го информативниот лист „Придонеси од корисниците на програмата Поддршка во домашни услови“ (‘Support at Home participant contributions’) на **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

Како да добијам проценка на приходите и имотот?

Доколку веќе имате целосна или делумна пензија од Services Australia или Министерството за воени ветерани (Department of Veterans' Affairs - DVA), ќе се користат вашите постоечки податоци за приходи и имот за да се одредат вашите придонеси. Ќе треба да се осигурате вашите финансиски податоци да бидат ажурирани пред да почнете да добивате услуги за нега на постари лица.

Ако не добивате пензија или сте самофинансиран пензионер, вашите придонеси ќе бидат утврдени со проценката на приходи и имот.

Потврдете дали треба да направите проценка на приходи и имот на веб-страницата на Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Доколку ви е потребна помош за да ја разберете или направите проценката на приходи и имот:

- јавете се бесплатно на Services Australia на **1800 227 475**, од понеделник до петок, од 8 часот наутро до 5 часот попладне.
- Посетете центар за услуги на Services Australia или закажете бесплатен состанок лице в лице преку интернет за општи информации и поддршка. За детална поддршка, може да разговарате и со службеник специјалист за нега на постари лица, доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор. Посетете јас веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или јавете се бесплатно на **1800 227 475**.

Ќе бидат потребни најмалку 4 недели од датумот кога ќе го поднесете формуларот за проценка на приходи и имот за да добиете писмо со информации за вашиот придонес. Доколку после 4 недели не сте добиле писмо, можете да контактирате со Services Australia на **1800 227 475** и да побарате најнови информации.

Откако Services Australia ќе ги пресмета вашите придонеси, вам и на вашиот давател ќе ви биде испратено писмо со придонесите што треба да ги плаќате. Ако немате давател на услуги, ќе ви биде испратено писмо со вашата проценка на приходи и имот. Оваа проценка важи 120 дена. Ако не изберете давател или не му го дадете писмото со проценката во овој рок, ќе треба да направите нова проценка на приходи и имот.

Доколку не сте добиле писмо, можете да контактирате со Services Australia на **1800 227 475** и да побарате информации за статусот на проценката на вашиот приход и имот.

Доколку вашите околности се променат, мора да ги известите во Services Australia што е можно поскоро. Вашите придонеси можеби ќе треба да се прилагодат бидејќи тоа може да го промени износот што го плаќате за трошоците за нега на постари лица. Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**.

Како ќе ги платам моите придонеси?

Треба да разговарате со вашиот давател за тоа како и кога треба да плаќате придонеси за вашите услуги. Тоа може да биде неделно, на две недели или месечно – или можете да побарате од вашиот давател на услуги друг распоред на плаќање. Вашиот договор за услуги треба да ви каже и како и кога треба да плаќате.

Ако не можете да си ги дозволите вашите придонеси од причини надвор од ваша контрола, може да имате право на финансиска помош за тешкотии. За да дознаете повеќе, прочитајте го информативниот лист „Финансиски тешкотии при негата на постари лица“ ('Aged care Hardship'), на **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. Можете исто така да го погледнете делот *Дополнителни информации (Further Information)* на крајот од оваа брошура.

Финансиски информации и советување

Добра идеја е да побарате независен финансиски совет пред да одлучите како ќе ги плаќате услугите за неа на постари лица. Исто така, ако и вие и вашиот партнер имате потреба од неа на постари лица, начинот на плаќање на едниот може да влијае на трошоците и придонесите на другиот.

Онлајн алатката за проценка на надоместоци (Fee Estimator) може да ви даде проценка на вашите трошоци за неа на постари лица **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

За да дознаете повеќе за надоместоците и придонесите за неа на постари лица, јавете се бесплатно на **1800 227 475** за да закажете состанок со службеник специјалист за неа на постари лица во одбрани центри за услуги на Services Australia, доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор.

Можете да добиете основни информации за управувањето со вашите финансии и од Службата за финансиски информации на Services Australia (Services Australia Financial Information Service). Оваа бесплатна услуга може да ви помогне да донесете информирани одлуки за инвестициски и финансиски прашања за вашите сегашни и идни потреби. Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Може ли да заштедам парични средства од програмата Поддршка во домашни услови? Што се случува ако потрошам премногу?

Вашите средства од програмата Поддршка во домашни услови ви се доделуваат на тримесечна основа за да ги користите за вашите постојани услуги. Ќе имате посебно доделени средства за какви било прилагодувања на домот или асистивна технологија, за да ги задоволите проценетите потреби преку програмата АТ-НМ.

Вашиот партнер за нега (care partner) ќе ви помогне внимателно да го следите вашиот буџет за да бидете сигурни дека сите ваши услуги се покриени. Вашиот давател на услуги има одговорност да се погрижи да не потрошите премногу од средствата.

Доколку не ги потрошите сите средства од вашиот буџет за вашите постојани услуги до крајот на тримесечјето, до 1.000 долари или 10% (во зависност од тоа што е поголемо) ќе се префрлат во следното тримесечје. Со тие средства може да се покријат непланирани или нови потреби. Ова не важи за лицата кои користат краткорочни програми.

Колкава цена наплаќа мојот давател на услуги?

Од 1 јули 2026 година, австралиската влада ќе воведо ограничувања на цените за услугите преку програмата Поддршка во домашни услови. Дотогаш, давателите на услуги ќе продолжат сами да ги одредуваат цените за услугите, како што тоа го правеа за „Програмата за пакети за поддршка во домашни услови“ (Home Care Packages Program).

Цената за услуга преку програмата Поддршка во домашни услови е вкупниот трошок за обезбедување на таа услуга за вас. Тоа ќе биде вкупниот износ што ќе се наплати од вашиот буџет.

Преку цените на програмата Поддршка во домашни услови може лесно да се види точно колку нега сте добиле и колку средства се потрошени од вашиот буџет.

Од вашиот буџет ќе се наплаќаат само услугите што ги добивате.

Нема да треба да плаќате придонес за никаква клиничка нега што ја добивате, што вклучува и управување со негата.

Services Australia ќе ви процени колку ќе треба да придонесувате за различни видови услуги. За повеќе информации, *погледнете го делот Што треба јас да придонесам?*

Можете да ги видите цените што ги наплаќа давателот, така што ќе ги разгледате во алатката „Најдете давател на услуги“ (Find a provider) на веб-страницата на My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Како ќе знам дека моите цени се разумни?

Разумна цена ги одразува трошоците што вашиот давател на услуги ја наплаќа за да ви ја обезбеди услугата.

Цената може да ги вклучува:

- платите на работниците кои ви обезбедуваат нега на постари лица
- административни и режиски трошоци
- превоз
- користење надворешни даватели на услуги.

Вкупната цена сепак мора да биде разумна и оправдана.

Давателите на услуги не можат да ви наплаќаат посебни надоместоци за управување со негата или трошоци за клиничка нега. Тие исто така, мора да ги објаснат цените во вашиот договор за услуги (service agreement), вклучително и кога цените се менуваат и зошто. Не мора да потпишувате договор ако не ги разбирате или не се согласувате со нивните цени, но мора да имате склучено договор за да добивате услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

Списокот со препорачани цени за услуги од програмата Поддршка во домашни услови може да ви помогне да одлучите дали цените на давателот на услуги се разумни: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices)**.

Можете исто така да ја користите алатката „Најдете давател на услуги“ на веб-страницата на My Aged Care за да разгледате и споредите поединечни цени: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.mylagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Дознајте повеќе за вашите права и заштита во „Заштита на потрошувачите во програмата Поддршка во домашни услови - информативен лист за корисници“ (*Consumer protections for Support at Home prices – fact sheet for participants*): **[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)**.

Доколку сакате да поднесете жалба во врска со вашите цени или да добиете дополнителна помош, видете во делот *Дополнителни информации* од оваа брошура.

Начин за пристап до програмата Поддршка во домашни услови

Во овој дел се објаснува како најчесто изгледа процесот за лицата за кои е утврдено дека исполнуваат услови за добивање постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

1

Добијте го резултатот од вашата проценка

2

Чекајте да ви бидат доделени средства

3

Најдете давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови

4

Склучете договор

5

Управувајте со вашите услуги



За време на вашата проценка, службеникот за проценување ќе разговара со вас за вашите потреби и ќе работи заедно со вас за да изготвите план за поддршка (support plan). Планот за поддршка вклучува детали за вашите силни страни, предизвици, цели и кои услуги ги сакате.

По проценката, овластено лице од организацијата што ја спроведува проценката ќе одлучи на кои услуги имате право.

Потоа ќе добиете писмо со Известување за одлука (Notice of Decision), во кое ќе бидат наведени услугите кои ви се одобрени. Може да ви бидат одобрени постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови или краткорочни услуги како што се услуги од програмата АТ-НМ или Планот за нега за обновување на самостојноста. Доколку ви се одобрени услуги, вашиот план за поддршка ќе биде приложен со писмото.

Доколку не добиете Известување за одлука или план за поддршка во рок од 4 недели, јавете се бесплатно на My Aged Care на **1800 200 422** или контактирајте ја организацијата што ви направила проценка.

Доколку вашите потреби за нега се променат во кое било време, стапете во контакт со My Aged Care или разговарајте со вашиот давател на услуги. Можеби ќе ви треба преглед на планот за поддршка или нова проценка.

Дополнителни информации има на страницата „Примање на резултатот од вашата проценка“ (Receiving your assessment outcome) на веб-страницата на My Aged Care, на **[MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](https://myagedcare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome)**.

Што ако нешто ме загрижува во врска со проценката или резултатот?

За повеќе информации во врска со резултатот од вашата проценка, можете да контактирате со организацијата што ја направи вашата проценка. Нивните податоци за контакт се наоѓаат во вашето Известување за одлуката.

Видете во делот *Дополнителни информации* од оваа брошура, за да дознаете како можете да побарате преглед на проценката или да поднесете жалба во врска со вашата проценка.

Откако ќе ви бидат одобрени постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови, можеби ќе треба да почекате да ви бидат доделени средства за да почнете да ги добивате услугите. За повеќе информации за очекуваното време на чекање, посетете ја веб-страницата на My Aged Care.

Можеби ќе сакате да започнете со разгледување на давателите на услуги рано, бидејќи вашиот претпочитан давател можеби нема да има слободни места за да ги обезбеди услугите што ви се потребни.

Систем за приоритетно доделување на услуги од програмата Поддршка во домашни услови

Постои листа на чекање на национално ниво, наречена Систем за приоритетно доделување на услуги од програмата Поддршка во домашни услови (Support at Home Priority System). Автоматски сте вклучени во овој систем кога ќе ви биде одобрено користење услуги.

Ако не сакате да добивате нега кога ќе ви прават проценка, сепак можете да бидете ставени на листата на чекање, но службеникот за проценка ќе запише дека не барате услуги ('not seeking services'). Нема да ви бидат доделени средства сè додека не им кажете поинаку.

Можете во секое време да побарате да бидете евидентирани дека барате услуги ('seeking services') или дека не барате услуги ('not seeking services') со тоа што ќе се јавите во My Aged Care на бесплатниот број **1800 200 422**.

Колку долго ќе треба да чекам?

Постои период на чекање пред да можете да почнете да ги користите постојаните услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

Времето на чекање за да започнете да ги добивате услугите зависи од вашето ниво на приоритет и од побарувачката за услугите. Четирите нивоа на приоритет се итен, висок, среден и стандарден приоритет. Вашето ниво на приоритет се одредува врз основа на информациите кои службеник за проценка на потребата од нега ги добил од вас за време на проценката. Колку е повисоко вашето ниво на приоритет, толку помалку време ќе треба да чекате за да започнете да ги добивате одобрените средства.

Доколку вашите потреби се променат додека чекате да ги добиете услугите, контактирајте ја My Aged Care или организацијата што ја извршила проценката.

Откако ќе добиете писмо во кое ќе ве известат дека ви се доделени финансиски средства за постојани услуги, ќе треба да најдете давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови, за да ви ги обезбеди вашите услуги.

Имате 56 дена од моментот кога ќе ви бидат доделени средствата да најдете давател на услуги и да го прифатите вашето место, така што ќе склучите договор за услуги и ќе започнете со користење на услугите. Ако ви треба повеќе време, можете да се јавите на My Aged Care со бесплатниот повик на **1800 200 422** за да побарате продолжување од 28 дена.

Ако не склучите договор за услуги и не започнете со користење на услугите во рок од 56 дена, финансиските средства што ви се доделени ќе бидат повлечени. После тоа, ќе треба да се јавите во My Aged Care за повторно да бидете вклучени во Системот за приоритетно доделување на услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

Како да најдам давател на услуги?

Треба да земете предвид што е важно за вас кога избирате кој ќе ги обезбедува вашите услуги. На пример:

- Дали имаат работници кои го зборуваат јазикот на кој сакам да комуницирам?
- Дали ги разбираат моите културни вредности или религиозни верувања? Можат ли да ми помогнат да учествувам во културни или религиозни активности?
- Дали ќе работат со мене за да поставиме цели и да ја поттикнат мојата самостојност?
- Колку наплаќаат за услугите?
- Може ли да побарам кои денови или во кое време ќе ги добивам услуги? Може ли да избирам кои работници ќе ми ги даваат услугите?
- Со кои аспекти од мојата нега можам сам/а да управувам?

Исто така, треба да размислите дали можеби подоцна ќе сакате подоцна да користите краткорочни планови, како што е Планот за нега за обновување на самостојноста. Не секој давател на услуги ги нуди овие планови, па затоа можеби ќе треба да ги промените давателите на услуги ако сакате да пристапите до други планови покрај вашите сегашни услуги за поддршка во домашни услови.

Обидете се да разговарате со семејството или луѓе што ги познавате, а кои добиваат услуги преку програмата Поддршка во домашни услови и побарајте да ви дадат препораки.

Можете исто така да разговарате со вашиот доктор од општа пракса (GP), членови на локалната мултикултурна група или организација на Абориџини и Островјани од Теснецот Торес за даватели на услуги кои тие ги знаат.

Можете исто така да ја користите алатката „Најдете давател на услуги“ на веб-страницата на My Aged Care за да побарате и споредувате даватели на услуги.

Посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Опции за поддршка

На состанокот со давателот на услуги може да се дискутира за многу информации, па затоа може да биде корисно со вас да доведете лице за поддршка, како што е член на семејството, пријател или негувател. Може да разговарате со нив и со давателот на услуги за тоа како сакате да добивате поддршка за да донесувате сопствени одлуки, вклучително и како да вклучите каква било поддршка во вашиот план за неа.

Лице за поддршка може да биде вашиот овластен застапник (registered supporter) – тоа лице има одредени обврски што мора да ги почитува додека ви помага при донесување одлуки.

Доколку ви е потребна дополнителна помош, а немате негувател или семејство кое ќе ве поддржува, можеби ќе можете да пристапите до бесплатната програма за наоѓање неа (Care Finder). Програмата ја спроведуваат организации низ цела Австралија кои можат да ви помогнат да добиете услуги од програмата Поддршка во домашни услови или да влезете во системот за неа на постари лица. Посетете ја веб-страницата на My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** или јавете се бесплатно на **1800 200 422**.

Ако сте постар Абориџин или Островјанин од Теснецот Торес, „Програмата за поддршка на неа за постари лица од домородните заедници“ (Elder Care Support program) може да ви помогне да ги разберете услугите за неа на постари лица, да поминете низ процесот на проценка и да изберете давател. Тие исто така можат да ви помогнат со тоа што ќе ве застапуваат и ќе соработуваат со давателите на услуги за да ги задоволат вашите потреби. Посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Откако ќе изберете давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови што најдобро ги задоволува вашите потреби, ќе треба да склучите договор за услуги со него.

Со овој договор за услуги се утврдуваат следните работи:

- како ќе ги добивате услугите
- кој ќе ги обезбедува
- колку ќе чинат и колкав ќе биде вашиот придонес
- вашите права и одговорности.

Ве поттикнуваме да побарате независен совет за вашиот договор за услуги, особено ако не го разбирате целосно.

Во вашиот договор за услуги ќе биде наведено што да направите ако вие или вашиот давател на услуги сакате да направите промени, како што се промени на цените или промена на услугите што ги добивате. Доколку вашите потреби се променат, можеби ќе треба да се согласите и да потпишете нов договор за услуги или можеби ќе треба да ви направат повторна проценка.

Исто така, на вашиот давател на услуги ќе треба да му ја дадете вашата проценка на приходи и имот, доколку ја имате. За повеќе информации, погледнете го делот *Како да добијам проценка на приходи и имот?* понапред во оваа брошура.

Вашите цели

Кога зборувате за вашите потреби за нега поврзана со стареењето, размислете кои се вашите цели и што е најважно за вас.

Идентификувањето на целите ќе ви помогне да ја испланирате вашата нега и услуги така што најдобро ќе ги поддржуваат вашите потреби. Цел може да биде одржување на здрав начин на живот, одржување на подвижноста или учествување во друштвени активности.

Исто така, треба да ги земете предвид вашите потреби и желби. На пример:

- Каде и кога ми треба поддршка?
- Дали има верски празници или обичаи што сакам да ги почитувам?
- Каква поддршка ми е потребна за да останам безбеден/безбедна?
- За кои социјални активности или хобија сакам поддршка?
- Како ова се вклопува со помошта што ми ја дава мојот негувател?

Вашиот план за нега

Лице кое работи со вашиот давател на услуги ќе се сретне со вас за да разговара за вашите потреби, користејќи го вашиот план за поддршка и известувањето за проценката. Ова лице се нарекува партнер за нега – тој/таа ќе ве поддржува да ги координирате услугите во согласност со вашите цели и ќе ви помогне да управувате со вашиот буџет. Тоа лице исто така може да ви помогне да добиете одговори на какви било прашања што ги имате или ако сте загрижени за нешто.

Кога вие и вашиот партнер за нега ќе се согласите за вашите услуги и вашите цели или желби, тоа се документира во план за нега. Ова е документ што е насочен кон вашите лични потреби и наведува што сте избрале и каква контрола ќе имате врз услугите, во согласност со вашите потреби. Вашиот партнер за нега може да побара да разговара со вашиот доктор од општа пракса (GP) или други специјалисти за повеќе информации, со ваша согласност.

Плановите за нега мора да се прегледуваат најмалку еднаш на секои 12 месеци. Можете да побарате преглед на планот во секое време – вклучително и ако вашите потреби или цели се променат, ако започнете со краткорочна програма или ако сакате да ги промените вашите услуги. Вашиот партнер за нега исто така ќе ве извести дали треба да го прегледа вашиот план за нега.

Месечни извештаи

Вашиот давател на услуги мора да ви дава месечен извештај во кој ќе бидете информирани за вашите финансиски средства. Извештајот мора да ги содржи сите расположиви средства на почетокот на месецот, детален список на добиената нега и услуги, како и сите испорачани производи, придонеси за услугите/производите и сите средства што ќе останат на крајот од месецот.

Давателот на услуги мора да ви го даде овој извештај пред крајот на следниот месец. На пример, извештај за услугите што сте ги добиле во јануари мора да добиете до крајот на февруари.

Давањето месечен извештај е задолжително дури и ако привремено не добивате услуги. Можете да го прашате вашиот давател на услуги или партнер за нега ако не разбирате нешто во извештајот.

Како се испорачува вашата нега

За да бидете сигурни дека добивате најдобра можна нега, сите даватели на нега на постари лица финансирани од австралиската влада треба да ги исполнуваат стандардите за квалитет.

Вашиот давател на услуги мора да обезбедува нега што е во согласност со Стандардите за квалитет на негата за стари лица (Aged Care Quality Standards). Со Стандардите за квалитет јасно се дефинира како треба да изгледа добрата нега и се олеснува проверката дали луѓето добиваат добра нега. Стандардите за квалитет го одразуваат нивото на нега и услуги што можете да ги очекувате од вашиот давател.

Прочитајте повеќе за Стандардите за квалитет на нега на постари лица на веб-страницата на Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица на **AgedCareQuality.gov.au**.



Откако ќе го потпишете договор за услуги, вашите услуги од програмата Поддршка во домашни услови можат да започнат.

Доброто управување со негата ви помага да добивате негата што е соодветна и прилагодена на вашите потреби и желби.

Доколку добивате постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови, 10% од вашиот буџет секое тримесечје се користи за управување со негата.

Управувањето со негата се однесува на работи како што се:

- планирање или координација на негата и услуги
- составување, прегледување и проценка на вашиот буџет за негата
- поддршка за вас и на вашето семејство за да донесувате информирани одлуки во врска со вашата негата или услуги
- поддршка за поврзување со здравствени и други услуги, кога е потребно.

Вашиот партнер за негата честопати дејствува како лице за контакт за вашиот давател на услуги и во ваше име извршува дејности за управување со негата.

Вашиот партнер за негата ќе ви помогне редовно да го прегледувате вашиот план за негата или ако вашите потреби, околности или услуги се променат. На пример, партнерот за негата би можел да ви помогне да ги прилагодите вашите услуги по престој во болница или повреда, или да ви помогне да ги координирате услугите за подобро да одговараат на вашиот буџет и желби.

Што ако сакам сам/а да управувам со негата?

Доколку добивате постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови, можете и сами да управувате со некои аспекти од вашата негата. Сè уште ви треба давател на услуги и вие двајцата мора да се согласите за тоа како вие сами ќе управувате со вашата негата или буџет.

Личното управувањето изгледа различно за секого, но може да вклучува:

- избор и координирање на услуги, според вашите потреби и буџет
- избирање на сопствени добавувачи или работници
- закажување на услуги и распоредување на работници
- ефикасна комуникација со вашиот давател на услуги и работниците.

Активностите што ќе ги правите ќе бидат различни во зависност од вашите потреби и желби. На пример, вие може да одлучите кои работници ќе доаѓаат во вашиот дом и кои се тие, но вашиот давател на услуги ќе го прави нивниот распоред. Или може да одлучите кои работници ќе дојдат во вашиот дом, кои се тие, кога ќе дојдат, но вашиот давател ќе управува со поднесување барања за нивна исплата од Services Australia.

Што ако сакам да изберам работник кој не е вработен кај мојот давател на услуги?

Ако самостојно управувате со вашата нега за постари лица, можеби ќе имате можност да користите свои работници, вклучувајќи и лица кои не работат за вашиот давател на услуги. Ова се нарекува користење на работник од трета страна (third-party worker).

Законом за нега на постари лица од 2024 година (Aged Care Act 2024) го менува начинот на кој се третираат овие работници. Вашиот давател на услуги ќе треба да го ангажира работникот како трета страна за да ви ги обезбеди услугите. Давателот може да го направи тоа самостојно или преку партнер давател на услуги.

Вашиот давател на услуги е одговорен за сите работници за нега на постари лица кои ви ги обезбедуваат услугите, вклучувајќи ги и работниците од трета страна. Давателот на услуги мора да се погрижи дека сите работници од трета страна ги исполнуваат сите барања за работа во областа на нега на постари лица.

Ова значи дека не секој давател ќе може да ја поддржи ваквата организација на нега, па затоа е важно да го имате ова предвид кога избирате давател на услуги.

Доколку сте заинтересирани да користите работник од трета страна, разговарајте со вашиот партнер за нега за постапките за тоа. Вашиот партнер за нега ќе ви објасни што треба да направите и ќе ви помогне да го испланирате буџетот или да платите за оваа услуга. Може да треба да платите дополнителни трошоци од вашиот буџет за да се покријат сите дополнителни административни услуги.

Како да ги паузирам услугите или да сменам давател на услуги?

Може да го смените вашиот давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови во секое време и не може да ви бидат наплатени никакви надоместоци за прекин на услугите. Треба да го известите што е можно порано, вклучително и кај кој давател на услуги преминувате и точниот датум кога сакате да ги прекинете услугите. Ова ќе помогне процесот на промена на давателот на услуги да се одвива брзо и без прекини.

Вашиот буџет и услугите кои ви се одобрени ќе преминат со вас кај вашиот нов давател на услуги.

Можете привремено да престанете да добивате услуги поради престој во болница, за време на празници или заради краткорочна нега во дом за згрижување на постари лица (residential respite care). Треба што е можно побрзо да го известите вашиот давател на услуги за вашите планови, за да не ви наплати по грешка за услуги што не можете да ги користите.

Ако подолг период не примате услуга, вашиот давател на услуги може да ви испрати потсетници. Доколку помине една година (четири последователни тримесечја) од крајот на последното тримесечје кога сте добиле услуга или сте го напуштиле давателот на услуги, вашите доделени финансиски средства ќе бидат повлечени и нема да можете да ги користите.

Ако сакате повторно да добиете пристап до финансиските средства, ќе треба да се јавите во My Aged Care и да побарате да го сменат вашиот статус т.е. дека барате услуги ('seeking services'). Потоа повторно ќе бидете вклучени во Системот за приоритетно доделување на услуги од програмата Поддршка во домашни услови, а вашето место ќе се одреди врз основа на датумот кога ви се одобрени услугите од програмата. Ова значи дека нема да мора да чекате долго за повторно да ги добиете вашите доделени финансиски средства.

Краткорочни програми

Во програмата Поддршка во домашни услови, постојат три планови што ви даваат краткорочна поддршка за задоволување на специфични потреби. За овие планови може да разговарате со службеникот додека ви прави проценка за потребите од неа или со вашиот давател на услуги, доколку го имате. Вашата индивидуална проценка на потребите и известувањето за проценка ќе покажат дали ги исполнувате условите за овие планови.

Програмата АТ-НМ

Програмата за асистивна технологија и прилагодување на домот (АТ-НМ) ви овозможува однапред пристап до финансиски средства за производи, опрема или прилагодување на домот, за да ги задоволите вашите проценети потреби. Вашата индивидуална проценка на потребите или преглед на планот за поддршка ќе ви покаже колку финансиски средства се достапни.

Некои производи треба да ви ги препише квалификувано стручно лице, како што се рамки за одење или опрема за капење што се приспособува. Други производи е најдобро да се набават со стручна препорака (prescription), а има и едноставни производи за кои не е потребна стручна препорака.

Вашиот давател на услуги може да ви помогне да организирате стручна препорака, нарачка, инсталација или обука по потреба, и ќе ве информира за сите трошоци и начинот како тие да се покријат. Секоја услуга што вклучува обука или добивање стручна препорака се смета за клинички трошок, така што не може да се бара од вас да учествувате во нејзиното плаќање.

Оваа програма опфаќа и прилагодување на домот, како што се поставување прилагодени брави на вратите, површини што не се лизгаат или рачки за држење, за да го направите вашиот дом побезбеден и подостапен.

Списокот на АТ-НМ детално наведува кои производи се вклучени и кои не се вклучени, како и за кои производи треба да се добие стручна препорака. За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**.

Оваа табела содржи повеќе детали за категориите на финансирање:

Категорија на финансирање	Максимален износ на доделени средствата	Период на финансирање
Асиситивна технологија		
Ниско ниво	\$500	12 месеци
Средно ниво	\$2.000	12 месеци
Високо ниво	\$15.000 ¹ (номинално)	12 месеци
¹ Корисниците можат да добијат финансиски средства за асиситивна технологија што чини повеќе од оваа сума, доколку може да се обезбедат стручна препорака и докажана потреба.		
Прилагодување на домот		
Ниско ниво	\$500	12 месеци
Средно ниво	\$2.000	12 месеци
Високо ниво	\$15.000	12 месеци ²
² Финансирањето може да се продолжи за дополнителни 12 месеци за да се завршат сложените прилагодувања на домот (вкупно 24 месеци) доколку до Services Australia се достават докази за напредокот.		
Финансирање на други работи		
Одржување за куче-помошник (assistance dog)	\$2.000 годишно	Постојано ³
³ Средствата за одржување на кучиња-помошници ќе се доделуваат автоматски на секои 12 месеци; сепак, средствата не можат да се акумулираат или префрлаат за следната година.		

План за нега за обновување на самостојноста

Планот за нега за обновување на самостојноста обезбедува интензивни услуги од придружното здравство и/или медицинска нега до 16 недели, со буџет од 6.000 долари. Тој е наменет да ви помогне да ја обновите вашата функционалност по инцидент или болест.

Тоа нема влијание врз вашиот буџет или постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови, бидејќи за овој план постои посебен буџет. Услугите за нега за обновување на самостојноста треба да бидат клинички насочени и различни од вашите услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

Ако сакате да го користите овој план, ќе ви треба проценка на потребата од нега за постари лица - ќе се процени како интензивните краткорочни услуги ќе ви помогнат и кои се вашите цели за опоравување. Потоа ќе подготвите план со цели заедно со вашиот партнер за нега за обновување на самостојноста, во кој ќе бидат наведени вашите потреби и цели и ќе делува како план за нега.

Вашиот партнер за нега за обновување на самостојноста ќе ви помогне да испланирате како ќе го исполните планот, за полесно да се вратите на вашата вообичаена нега и да се осигура дека вашиот план за постојана нега е соодветно прилагоден (доколку е потребно). Партнерот ќе управува со негата за обновување на самостојноста додека го користите планот.

Дознајте повеќе за оваа програма на **[MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway](https://www.MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway)**.

План за нега на крајот од животот

Планот за нега на крајот од животот ги поддржува корисниците кои имаат дијагноза дека ќе живеат три месеци или помалку, а кои сакаат да останат дома, така што им овозможува повисоко ниво на достапни услуги.

На секој корисник кој ги исполнува условите ќе му бидат достапни вкупно 25.000 долари, во период од 12 недели, со можност средствата да се искористат во рок од 16 недели за поголема флексибилност. Корисникот може да има пристап до една епизода (период) на нега од Планот за нега на крајот од животот преку програмата Поддршка во домашни услови.

Планот за нега на крајот од животот е достапен за корисници кои веќе имаат пристап до услуги од програмата Поддршка во домашни услови, како и за постарите лица кои моментално немаат пристап до овие услуги. Намената на овој план е да обезбеди дополнителни услуги за нега на постари лица во домашни услови, како што се лична нега, домашна помош и општа медицинска нега, како дополнување на услугите достапни во рамките на програмите за палијативна нега на државите и териториите.

Постаро лице има право да го користи Планот за нега на крајот од животот ако ги исполнува следниве услови:

- доктор или медицинска сестра проценува дека на лицето му преостануваат три месеци или помалку живот, и
- резултат од 40 или помалку на модифицираната за австралиски услови Карнофски скала за функционална способност (Karnofsky Performance Status - AKPS), што е индикатор за мобилност и слабост проценет од стручно медицинско лице.

Барањето за Планот за нега на крајот од животот мора да се пополни и поднесе пред да може да се направи проценка дали корисникот ги исполнува условите за користење на услуги од овој план.

Дознајте повеќе за овој план на веб-страницата

MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway.

Вашите законски права и одговорности

Според новиот *Закон за нега на постари лица*, вашите права се во центарот на вашата нега на постари лица. Доколку добивате услуги за нега на постари лица, треба да очекувате дека вашите права ќе бидат почитувани и вашите желби исполнети, без разлика дали живеете самостојно во сопствениот дом или во дом за згрижување на постари лица.

Изјава за права

Законот за нега на постари лица вклучува Изјава за права (Statement of Rights).

Изјавата за права ги става вашите права во центарот на вашата нега - за да можете да донесувате одлуки за тоа како и каде живеете, да ги добивате информациите и поддршката што ви се потребни, да ги изразувате вашите желби и да се почитуваат вашата култура и идентитет. Исто така, таа гарантира дека оние околу вас, вклучувајќи го вашето семејство и негуватели, не само што ќе ги прифатат, туку и ќе ги почитуваат вашите избори.

Исто така, ќе имате право да изберете кој сакате да ве поддржува при донесувањето на овие одлуки.

За повеќе информации посетете ја веб-страницата

MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights.

Овластени застапници

Можеби ќе сакате или ќе ви треба поддршка од друго лице за да ви помогне да ги донесувате и комуницирате вашите одлуки. Можете да овластите застапници кои ќе ви помогнат да ги разберете информациите и да ги кажете вашите желби, доколку сакате.

Улогата на новите овластени застапници ја заменува улогата на сегашните застапници во My Aged Care и ќе се применува во целиот систем за нега на постари лица. Не треба да правите ништо ако сакате вашите постоечки застапници во My Aged Care да продолжат да делуваат како овластени застапници.

За да ги проверите или ажурирате податоците за вашите застапници, или да се откажете од нивната поддршка, посетете ја веб-страницата на My Aged Care или јавете се бесплатно на **1800 200 422**.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/ Registering-Supporter**.

Овластување претставник за проценка на приходи и имот

Исто така, можете да назначите лице кое може да се распрашува или да дејствува во ваше име пред Services Australia или Министерството за воени ветерани (DVA) во врска со вашата проценка на приходи и имот.

Претставникот тогаш ќе може да добива информации во врска со вашите цени, придонеси и трошоците за сместување, и да ги ажурира вашите лични податоци со Services Australia или со DVA во ваше име.

- За Services Australia, пополнете го формуларот „Овластување на лице или организација да се распрашува или да дејствува во ваше име (SS313)“ (Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf form - SS313): **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- За DVA, пополнете го формуларот „Барање за назначување претставник за нега на постари лица за корисници на DVA (AC019)“ (Aged Care Request for a nominee for DVA customers (AC019) form): **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

Поднесување жалба во врска со вашата нега на постари лица

Доколку сте загрижени во врска со негата што вие или некој друг ја добивате, важно е да разговарате за тоа. Најнапред, треба да разговарате со вашиот давател на услуги. Според новиот Закон за нега на постари лица, сите даватели на услуги се обврзани да имаат систем и процес за справување со жалби.

Доколку изразите загриженост во врска со проблем до вашиот давател на услуги, тој мора да ве сослуша и да одговори брзо и праведно. Ако не го стори тоа, имате право да а се обратите до Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission) (Комисијата, без да се плашите од казни.

Комисијата може да ви помогне да го решите вашиот проблем или жалба. Таа исто така може да ви даде информации за тоа како да разговарате директно со вашиот давател на услуги.

Изразувањето загриженост е безбедно и лесно. Можете да изберете да поднесете доверлива или анонимна жалба. Поднесувањето жалба не значи дека сте „проблематични“ – тоа може да помогне во подобрувањето на квалитетот на негата и да им помогне на други луѓе со истиот проблем.

Можете да контактирате со Комисијата на неколку начини:

- Посетете ја веб-страницата: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Јавете се бесплатно: **1800 951 822**
- Испратете писмо до: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Вашиот главен град] [Вашата држава/територија]

Застапување, информации и поддршка

Австралиската влада тесно соработува со врвни тела и други групи кои ги претставуваат и се залагаат за потребите на постарите лица, вклучувајќи ги на пример: Советот на старешини за нега на постари лица (Aged Care Council of Elders), Советот за стареење (Council on the Ageing - COTA), Националниот советодавен совет за нега на стари лица (National Aged Care Advisory Council) и Мрежата за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN).

Владата го финансира OPAN за да ја спроведува Националната програма за застапување на негата на стари лица (National Aged Care Advocacy Program). Оваа програма обезбедува бесплатни, доверливи и независни информации и поддршка за постари лица кои бараат или добиваат нега финансирана од владата, како и за нивните семејства или застапници.

Застапниците за нега на постари лица на OPAN можат да ви помогнат:

- да ги разберете и остварите вашите права за нега на постари лица
- да најдете услуги за нега на постари лица што ги задоволуваат вашите потреби и
- да решавате проблеми со вашиот давател на услуги за нега на постари лица финансирани од владата.

Доколку имате прашања или сте загрижени, можете да разговарате со застапник за нега на постари лица со тоа што ќе се јавите на **Линијата за застапување при нега на постари лица (Aged Care Advocacy Line)** на **1800 700 600**. Ќе ве поврзат со организацијата за застапување при нега на постари лица во вашата држава или територија.

Посетете ја веб-страницата **OPAN.org.au**.

Дополнителна помош

Поддршка за усно и писмено преведување

За услуги за усно и писмено преведување, јавете се на:

Службата за усно и писмено преведување (TIS National) – **131 450**, кажете му го на операторот јазикот што го зборувате и замолете го да се јави во My Aged Care на **1800 200 422**.

За услуги за преведување за Абориџини и островјани од Теснецот Торес, јавете се на:

My Aged Care – на **1800 200 422** и побарајте преведувач.

Погледнете ја листата на достапни јазици: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

За преведување на знаковен јазик, јавете се на:

Deaf Connect – на **1300 773 803** или испратете имејл на **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Контактирајте ги однапред за да се осигурате дека ќе има достапен преведувач.

За услуги за повеќе информации, посетете ја веб-страницата **DeafConnect.org.au**.

Доколку сте глуви, наглуви или имате тешкотии со говорот или комуникацијата, јавете се на:

Националната служба за посредничка комуникација за лица со оштетен слух или говор (National Relay Service -NRS) со избирање на вашиот претпочитан начин за повик на веб-страницата на NRS. Откако ќе го направите изборот побарајте од NRS да се јават во My Aged Care на **1800 200 422**.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Поддршка за деменција

Австралиската влада очекува сите даватели на нега на постари лица да нудат услуги што ги задоволуваат потребите на лицата со деменција.

- **„Националната програма за поддршка на лица со деменција“ (National Dementia Support Program - NDSP)** обезбедува широк спектар на услуги за поддршка на лицата кои живеат со деменција, нивните семејства, негувателите и претставниците. Услугите се достапни преку телефон, онлајн и лично низ цела Австралија, и вклучуваат информации, подучување, советување, активности за поддршка, менторство и совети од лица со слично искуство.

Контактирајте ја Националната телефонска линија за помош (National Dementia Helpline) на Dementia Australia – со бесплатен повик на **1800 100 500**, 24 часа на ден, 7 дена во неделата.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **Health.gov.au/NDSP**.

- **Советодавната служба за управување со однесувањето при деменција (Dementia Behaviour Management Advisory Service - DBMAS)** обезбедува индивидуализирана поддршка за луѓе кога симптомите на однесување и психолошките симптоми на деменција влијаат врз негата или квалитетот на животот на лицето. Обучени советници работат на која било локација или во која било средина за да им даваат поддршка на давателите на услуги и поединците кои се грижат за лица кои живеат со деменција.

Контактирајте ја Австралиската служба за поддршка во врска со деменција (Dementia Support Australia) – со бесплатен повик на **1800 699 799**, 24 часа на ден, 7 дена во неделата.

За повеќе информации за DBMAS, посетете ја веб-страницата **Health.gov.au/DBMAS**.

За повеќе информации за поддршка за деменција, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Социјална поддршка

Доколку се чувствувате осамени или социјално изолирани, можете да побарате посетител волонтер преку Програмата на Aged Care за посетители волонтери (Aged Care Volunteer Visitors Scheme -ACVVS). Може да поднесе барање секој кој добива услуги преку програмата Поддршка во домашни услови или е во Системот за приоритетно доделување на услуги од програмата Поддршка во домашни услови. Вашиот партнер за нега или давател на услуги може да ви помогне во организирањето на посета од страна на волонтер.

Можете да поднесете барање за посетител волонтер на оваа веб-страница: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Дознајте повеќе за ACVVS на веб-страницата на Министерството за здравство, погреченост и стареење: **Health.gov.au/ACVVS**.

Поддршка за лица изложени на ризик од бездомништво или со проблем на прекумерно собирање и чување работи

Поддршка е достапна за лица:

- кои прекумерно собираат и чуваат работи
- кои живеат во запустени услови
- кои се изложени на ризик од бездомништво
- кои не се во можност да ја добијат потребната поддршка за неа на постари лица.

Поддршката вклучува:

- планирање на неа
- врски до специјалистички услуги за поддршка
- еднократни чистења.

Ако добивате помош преку програмата за наоѓање неа (care finder program) затоа што сте бездомник или сте изложени на ризик од бездомништво, можеби имате право и на услугите од „Програма на Комонвелтот за поддршка во домашни услови“.

Јавете се на My Aged Care – со бесплатен повик на **1800 200 422** или посетете центар за услуги на Services Australia за помош.



Поддршка за лица со разновидни потреби

Австралиската влада препознава дека нашето општество е разновидно и дека луѓето имаат различни животни искуства.

Достапни се многу програми и услуги за поддршка на лица со разновидни потреби за да пристапат до потребната помош. Во вашата област можеби постојат специјализирани служби кои се наменети специфично за групи со посебни потреби. Можете да дознаете повеќе преку My Aged Care или со тоа што ќе го прашате вашиот службеник за проценка на потребата од неа за постари лица.

Давателите на услуги треба да ги земат предвид, почитуваат и поддржуваат специфичните и разновидните потреби при обезбедувањето неа и услуги. Ниеден давател на услуги не треба да дискриминира никого, вклучувајќи:

- Аборицини и Островјани од Теснецот Торес, вклучувајќи ги и преживеаните од генерациите на одземени деца (Stolen Generations)
- ветерани или воени вдовици
- лица од различно културно, етничко и јазично потекло
- финансиски или социјално загрозени лица
- лица кои се бездомни или се изложени на ризик од бездомништво
- родители и деца кои се разделени поради присилно посвојување или одземање
- возрасни жртви на институционално сексуално злоупотребување во детството
- лица кои напуштиле институционална грижа (Care Leavers), вклучувајќи ги „Заборавените Австралијци“ (Forgotten Australians) и поранешните деца мигранти сместени во домови за згрижување надвор од домот
- лица кои се лезбејки, геј, бисексуалци, транс/трансродови, интерсексуалци или со друга сексуална ориентација, или се родово или телесно различни
- лица со попреченост или ментални здравствени проблеми
- невродивергентни лица
- глуви, глумослепи, лица со оштетен вид или лица со оштетен слух
- лица кои живеат во рурални, оддалечени или многу оддалечени подрачја.

Помош преку „Програмата за поддршка во негата на постари лица од домородни заедници“

Тимот на Програмата за поддршка во негата на постари лица од домородните заедници им помага на постарите Аборицини и Островјани од Теснеот Торес, како и на нивните семејства и негуватели да пристапат до услуги за нега на постари лица за да ги задоволат нивните физички и културни потреби. Оваа програма ја спроведува Националната здравствена организација контролирана од аборицинската заедница (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) преку своите партнерски организации низ целата земја.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Помош од советник за пристап до нега

Советниците за пристап до нега (care finders) им помагаат на постарите лица на кои им е потребна интензивна помош да пристапат до услуги за нега на постари лица и друга поддршка во заедницата. Оваа услуга е бесплатна за ранливи лица кои немаат никој друг што може да им помогне. Тоа ги вклучува лицата кои:

- имаат тешкотии во комуникацијата поради когнитивни проблеми или проблеми со писменоста
- тешко може да разберат информации
- не сакаат да се обратат за нега за постари лица или владини услуги
- или би биле во небезбедна ситуација ако не добијат услуги.

Посетете ја веб-страницата на My Aged Care за да видите список на советници за пристап до нега во вашата област.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.

Федерација на советите на етничките заедници во Австралија

Федерацијата на советите на етничките заедници на Австралија (Federation of Ethnic Communities' Councils Australia - FECCA) е национална водечка организација која ги претставува Австралијците од различно културно и јазично потекло. FECCA работи за да обезбеди никој да не биде запоставен поради културни или јазични бариери.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **FECCA.org.au**.

Партнери за културно соодветна нега

Партнери за културно соодветна нега (Partners in Culturally Appropriate Care - PICAC) се организации на ниво на држави и територии кои им помагаат на постарите лица од различно културно и јазично потекло и на нивните семејства да донесуваат информирани одлуки за нивните потреби за нега на постари лица.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **PICACalliance.org**.

Ставање крај на злоупотребата и малтретирањето на постарите лица

Злоупотребата на постари лица никогаш не е прифатлива. Злоупотребата може да биде физичка, сексуална, психолошка или емоционална, финансиска или занемарување. Таа предизвикува повреди, вознемиреност и губење на достоинството и почитта. Злоупотребата и малтретирањето на постарите лица претставува прекршување на човековите права.

Доколку сте жртви на злоупотреба или познавате некој кој можеби е жртва на злоупотреба, достапни се помош и поддршка.

Разговарајте со некој на кого му верувате за информации или совети:

- Бесплатен повик на 1800ELDERHelp или **1800 353 374**.
- Посетете ја веб-страницата **Compass.info** за да дознаете повеќе.
- Во итна ситуација, јавете се на **000**.

Поддршка за негувателите

Службата Carer Gateway обезбедува лични, телефонски и онлајн услуги и поддршка на национално ниво, за да му помогне на вашиот негувател во неговата улога на давање нега.

- Јавете се бесплатно на **1800 422 737**, во работните денови помеѓу 8 часот наутро и 5 часот попладне, и изберете ја опцијата 1 за да разговарате со вашиот локален давател на услуги на Carer Gateway.
- Посетете ја веб-страницата **CarerGateway.gov.au** за информации, совети и материјали.
- Посетете ја веб-страницата на My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/For-Carers** за повеќе материјали, услуги и групи за поддршка.

Список за проверка

Најдете даватели на услуги од програмата Поддршка во домашни услови и пресметајте ги трошоците

Откако ќе се направи проценка дека ги исполнувате условите за користење на услуги од програмата Поддршка во домашни услови, користете го овој список за проверка за да ви помогне да барате даватели на услуги и да разберете колку можеби ќе треба да придонесувате во трошоците за вашата нега.

По проценката на вашите потреби за нега на постари лица

- ☐ Добијте го вашето известување за одлуката заедно со вашиот индивидуален план за поддршка.

Направете краток список на даватели на услуги во вашата локална област

- ☐ Користете ја алатката „Најдете давател на услуги“ на веб-страницата на My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или јавете се бесплатно на **1800 200 422**.

Пресметајте ги придонесите

- ☐ Користете го бесплатниот калкулаторот за проценка на цени (fee estimator) за услуги од програмата Поддршка во домашни услови на веб-страницата на My Aged Care, за да ги процените трошоците, на **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- ☐ Доколку веќе примате исплата за поддршка врз основа на проверката на приходи и имот, погледнете го делот погоре: „Како да добијам проценка на приходите и имотот?“
- ☐ Доколку не добивате исплата за поддршка на приходи врз основа на проверката на финансиска состојба, направете проценка на приходите и имотот со посета на веб-страницата на Services Australia на **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Стапете во контакт со потенцијалните даватели на услуги и разговарајте за тоа што можат да понудат и колку наплаќаат

- ☐ Каде се наоѓа давателот на услуги?
- ☐ Дали тие обезбедуваат услуги за некои посебни потреби што можеби ги имам – во врска со јазик, култура, разновидност?
- ☐ Каде и кога ќе ми ја обезбедат поддршката?
- ☐ Кој ќе ги обезбедува моите услуги?
- ☐ Колку ќе чинат негата и услугите?
- ☐ Дали можам самостојно да управувам со аспекти од моите услуги?
- ☐ Какви проверки вршат за да се обезбеди квалитет на услугата?

Склучете договор за услуги со вашиот избран давател на услуги

* Доколку примате исплата на поддршка за приходи врз основа на проверка на приходи и имот, тогаш овие информации веќе ќе поседува Services Australia/DVA, така што нема потреба самите да организирате проценка на приходите и имотот. Доколку не ги поседуваат овие информации, а вие одлучите да не ви се проценува приходот, од вас ќе се побара да ги плаќате максималните придонеси.

Список за проверка

Започнување на услуги

Откако ќе го добиете писмото дека ви се доделени средства, можете да склучите договор за услуги со давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови и да започнете со користење на услугите.

Користете го овој список за проверка за да ви помогне во овој процес.

Добијте писмо дека ви се доделени средства за услуги од програмата Поддршка во домашни услови

Контактирајте го претпочитаниот давател

- ☐ Однесете копија од вашиот индивидуален план за поддршка и вашето известување за одлуката.
- ☐ Однесете копија од резултатите од вашата проценка на приходот.
Забелешка: Доколку сè уште не сте направиле проценка на приходот, можете да го направите тоа така што ќе ја посетите веб-страницата на Services Australia на **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
- ☐ Однесете ги сите соодветни медицински извештаи.

Склучете го вашиот договор за услуги

- ☐ Договорете се за вашите услуги и цените.
- ☐ Договорете се кога ќе започнете да ги добивате вашите услуги.
- ☐ Потпишете го вашиот договор за услуги.

Започнете да ги добивате вашите услуги и управувајте со нив

- ☐ Подгответе план за нега и прегледајте го кога е потребно за да се осигурате дека сè уште ги задоволува вашите потреби.
- ☐ Подгответе персонализиран буџет.
- ☐ Доколку вашите потреби се променат, разговарајте за нив со вашиот давател на услуги или партнерот за нега.

Список за проверка

Промена на давател на услуги

Можете да го промените вашиот давател на услуги од програмата Поддршка во домашни услови во секое време, од која било причина – бесплатно.

Користете го овој список за проверка за да ви помогне во процесот на промена на давателите на услуги.

Прочитајте го вашиот сегашен договор за услуги

- ☐ Разберете ги сите услови.

Започнете да барате нови даватели на услуги во вашата локална област

- ☐ Користете ја алатката „Најдете давател на услуги“ на веб-страницата на My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или јавете се бесплатно на **1800 200 422**.

Одлучете се за соодветен давател и проверете дали може да ги обезбедува услугите што ви се потребни во рамките на вашиот буџет

Договорете се за крајниот датум на услугите со вашиот сегашен давател на услуги

Забелешка: мора да му го дадете на претходниот давател на услуги точниот датум кога ќе престанете да добивате услуги. Исто така, корисно е и за вашиот претходен и за вашиот нов давател на услуги да знаат со кого сте биле претходно и точни датуми на започнување/завршување на добивање на услугите.

Склучете договор за услуги со вашиот нов давател на услуги

- ☐ Соработувајте со вашиот давател на услуги во управувањето со вашиот буџет.
- ☐ Договорете се на кој датум ќе започнете да добивате услуги од вашиот нов давател.
Забелешка: ова мора да биде по датумот на завршување на добивањето на услугите од вашиот сегашен давател.
- ☐ Склучете го вашиот нов договор за услуги.

Дадете му ги податоците за новиот давател на услуги на вашиот сегашен давател што е можно поскоро, за да може да организира преносот на вашиот буџет

Забелешка: ова мора да се направи во рок од 28 дена од договорениот датум на завршување на добивањето на услугите.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422