



Australian Government



myagedcare

Russian | Русский



# Руководство по постоянным услугам программы «Поддержка на дому»





За исключением герба Австралийского Союза и других оговоренных случаев, весь материал в этом документе предоставляется по лицензии Creative Commons Attributions 4.0 International ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)).

Условия соответствующей лицензии, а также полный юридический текст лицензии CC BY 4.0 International, размещены на сайте Creative Commons по приведенным ссылкам ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)).

В качестве автора документа должно указываться Министерство здравоохранения, инвалидности и старения.

*Руководство по постоянным услугам программы «Поддержка на дому»*

## Контактные данные

Вопросы по лицензии и любому использованию этого документа принимаются по электронному адресу [Communication.AgedCare@health.gov.au](mailto:Communication.AgedCare@health.gov.au).

Этот продукт можно найти на сайте [MyAgedCare.gov.au](https://www.myagedcare.gov.au).

Эта брошюра призвана помочь вам, вашей семье или друзьям принять важные решения о вашем уходе. Мы постарались сделать ее максимально информативной, однако чтобы принять осознанное решение, есть смысл искать более конкретную информацию применительно к своей индивидуальной ситуации.

Информация актуальна с 1 ноября 2025 года.

## Подходит ли вам эта брошюра?

Эта брошюра о том, как пожилому человеку получить поддержку по дому и в повседневной жизни в рамках программы «Поддержка на дому».

Вам следует прочитать эту брошюру, если специалист по оценке потребностей в уходе подтвердил, что вы имеете право на участие в программе «Поддержка на дому».

Есть брошюры и о других видах ухода за пожилыми людьми, которые перечислены ниже на сайте **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Свяжитесь со службой My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**,  
посетите сайт **MyAgedCare.gov.au** или сервисный центр Services Australia

## Подходит ли вам эта брошюра?

### Постоянный уход на дому

Программа «Поддержка на дому» обеспечивает уход и услуги, оборудование и дооснащение жилища, чтобы пожилые люди оставались здоровыми, активными и не теряли связи с обществом.

Программа «Поддержка на дому» обеспечивает более высокий уровень ухода для людей со сложными потребностями, которым требуется дополнительная помощь для проживания дома.

Дополнительная информация доступна по ссылке [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](http://MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program).

### Начальный уровень ухода на дому

Постоянные или краткосрочные услуги по уходу и поддержке в рамках Федеральной программы надомной поддержки (CHSP). Доступна помощь по дому, личной гигиене, приготовлению и приему пищи, транспорту, покупкам, а также реабилитационные услуги, например, физиотерапия и социальная поддержка. Есть и возможность подать заявку на плановый временный уход, а ухаживающему человеку дать отдохнуть.

Программа CHSP вольется в программу «Поддержка на дому» не ранее 1 июля 2027 года. Программа CHSP продолжит работу для текущих и новых клиентов с низким уровнем потребностей в поддержке.

### Пансионатный уход

Персональный и сестринский уход в пансионатах для пожилых людей, которые не могут жить самостоятельно дома. Сюда же входит кратковременное пребывание в пансионате для пожилых людей.

### Программа восстановительного ухода

Программа восстановительного ухода – это краткосрочная программа реабилитационных/сестринских услуг, реализуемая в рамках программы «Поддержка на дому». Восстановительный уход может помочь вам дольше жить самостоятельно и заниматься любимыми делами.

### Программа помощи на исходе жизни

Программа помощи на исходе жизни поддерживает пожилых людей, которым по диагнозу осталось жить не более 3 месяцев и которые хотят остаться дома. Цель проекта – обеспечить дополнительный уход за пожилыми людьми на дому в дополнение к имеющимся услугам в рамках программ паллиативной помощи от правительства штатов и территорий. Эта программа входит в состав программы «Поддержка на дому».

## Содержание

Что такое программа «Поддержка на дому»?	4
Расходы по программе «Поддержка на дому»	8
Участие в программе «Поддержка на дому»	14
1. Получите результат оценки потребностей	15
2. Ожидайте выделения финансирования	16
3. Найдите поставщика услуг по программе «Поддержка на дому»	17
4. Заключите договор	19
5. Управляйте получаемыми услугами	22
Дополнительная помощь	30
Памятка – Поиск поставщиков услуг по программе «Поддержка на дому» и расчет стоимости	36
Памятка – Начало оказания услуг	37
Памятка – Смена поставщика услуг	38

### Совершенствование системы ухода за пожилыми людьми в Австралии

В последние годы Правительство Австралии существенно изменило систему ухода за пожилыми людьми, следуя рекомендациям Королевской комиссии по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми. Эти широкомасштабные реформы принесли положительные изменения, повысив прозрачность и улучшив качество ухода, предоставляемого пожилым людям в Австралии.

Высококачественный уход и поддержка должны быть доступны независимо от того, решите ли вы проживать дома или переехать в пансионат для пожилых людей.

Закон «Об уходе за пожилыми людьми» 2024 года способствует улучшению доступа пожилых людей к уходу. Закон предполагает принятие нормативных актов для укрепления сферы ухода за пожилыми людьми, чтобы обеспечить пожилым людям больше доверия, контроля и уверенности в услугах ухода.

## Что такое программа «Поддержка на дому»?

Программа «Поддержка на дому» обеспечивает индивидуально подобранный, скоординированный уход, который поможет вам дольше жить дома самостоятельно. Она включает в себя постоянные услуги и краткосрочные программы.

Постоянные услуги по программе «Поддержка на дому» включают:

- клиническую поддержку – например, услуги медсестры или эрготерапевта
- поддержку независимости – например, помочь в уходе за собой (принятие душа, одевание, посещение туалета), прием лекарств, транспорт или временный уход
- помочь в повседневной жизни – например, уборку, работу в саду, покупки или приготовление пищи.

В ходе оценки потребностей в уходе назначенный специалист по оценке обсудит ваши текущие потребности в уходе. Если ваша заявка на постоянное обслуживание будет одобрена, вам будет присвоена одна из 8 классификаций, которая лучше всего отвечает вашим потребностям, а затем будет выделен квартальный бюджет. Вы и ваш поставщик услуг можете совместно управлять этим бюджетом и координировать необходимые вам услуги.



В рамках программы «Поддержка на дому» также предусмотрены 3 краткосрочных программы:

- **Программа восстановительного ухода** – интенсивная реабилитационная и/или сестринская поддержка продолжительностью до 16 недель, которая поможет вам набраться сил и восстановить функциональность.
- **Программа технических средств реабилитации и дооснащения жилища (АТ-НМ)** – технические средства реабилитации и дооснащение жилища, чтобы сделать ваш дом безопаснее и помочь вам сохранять независимость. Программа имеет 3 уровня финансирования и предоставляется отдельно от выделенного вам бюджета по программе «Поддержка на дому».
- **Программа помощи на исходе жизни** – поддержка людей, которым осталось жить 3 месяца или меньше и которые хотят оставаться дома. Общая сумма в размере \$25 000 будет доступна каждому одобренному участнику в течение 12 недель, при этом дается 16 недель на использование этих средств для обеспечения более гибкого подхода к услугам по уходу на дому.

В ходе оценки назначенный специалист по потребностям в уходе проверит, отвечаете ли вы критериям участия в каких-либо краткосрочных программах. Вы можете воспользоваться этими программами, получая при этом постоянные услуги по программе «Поддержка на дому», но не сможете воспользоваться некоторыми программами одновременно. Подробнее о краткосрочных программах можно прочитать на сайте [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](http://MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program).



## На какие цели можно использовать финансирование по программе «Поддержка на дому»?

При оценке потребностей в уходе специалист учитывает, что вы можете делать самостоятельно, а в чем вам может потребоваться помочь. Вы можете потратить средства, выделенные по программе «Поддержка на дому», только на те цели, которые согласованы на основании оценки ваших потребностей.

Услуги делятся на 3 основные категории:

- **Клиническая поддержка:** специализированные услуги, которые помогут вам сохранить или восстановить способности. Их оказывают аккредитованные специалисты, например, медсестры или специалисты по реабилитации.
  - **Что включено:** клинический сестринский уход, лечебная физкультура, эрготерапия, физиотерапия, одноразовые принадлежности при недержании.
  - **Что не включено:** услуги, которые более целесообразно финансировать через систему первичной медико-санитарной помощи – например, расходы на санитарный транспорт и стационарное лечение, медицинскую диагностику и лечение, отпуск лекарств, психиатрию, стоматологию.
- **Самостоятельность:** поддержка, которая поможет вам выполнять действия, необходимые для самостоятельной жизни.
  - **Что включено:** личная гигиена, например, принятие душа и пользование туалетом, участие в социальных мероприятиях, транспорт, временный уход, технические средства реабилитации или дооснащение жилища, которые помогут вам оставаться независимыми.
  - **Что не включено:** парикмахерские и косметические услуги, билеты на развлекательные мероприятия, расходы на эксплуатацию личного автомобиля.
- **Быт:** поддержка, которая поможет вам содержать свой дом в порядке и сохранять независимость.
  - **Что включено:** помощь по дому – например, общая уборка дома или стирка, базовый уход за домом, приготовление или доставка еды.
  - **Что не включено:** профессиональная уборка или техническое обслуживание, например, отпаривание ковров, борьба с вредителями, уход за домашними животными, расходы на продукты питания или еду для других членов семьи.

Этот список может дополняться. Некоторые услуги финансируются или субсидируются через программы поддержки на уровне штата или территории и не входят в программу «Поддержка на дому».

В перечне услуг программы «Поддержка на дому» указаны услуги, которые могут быть вам доступны в зависимости от ваших оцененных потребностей: [Health.gov.au/Support-At-Home-Service-List](http://Health.gov.au/Support-At-Home-Service-List).

## Как принять участие в программе «Поддержка на дому»?

Для участия в программе «Поддержка на дому», в том числе по трем краткосрочным направлениям, вам необходимо пройти оценку потребностей в уходе.

Если вы уже получаете постоянные услуги и хотите воспользоваться краткосрочным программам, вам потребуется пройти повторную оценку или запросить пересмотр плана поддержки.

Чтобы начать этот процесс, вам следует обратиться к своему поставщику услуг или в организацию, которая изначально проводила вам оценку.

### **Онлайн**

Более подробную информацию об оценках и повторных оценках можно получить на сайте службы My Aged Care **MyAgedCare.gov.au**.

Подробности по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.

### **По телефону**

Позвоните в службу My Aged Care по телефону и обсудите свои потребности с 08:00 до 20:00 по будням и с 10:00 до 14:00 по субботам.

Бесплатный номер **1800 200 422**.

### **Лично**

Посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки.

За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи.

Зайдите на страницу **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.

## Расходы по программе «Поддержка на дому»

За некоторые услуги с вас будет взиматься взнос, другие же услуги бесплатны.

Сумма ваших платежей будет зависеть от вашей платежеспособности, исходя из уровня ваших доходов и активов. Ваш поставщик услуг может помочь вам рассчитать размер вашего взноса.

Взносы будут взиматься только за полученные услуги. Например, если вы получаете два часа персонального ухода, вы оплатите часть общей стоимости услуги.

Сумма, которую вы заплатите, зависит от типа получаемой вами услуги. Например, с вас не потребуют взнос за услуги клинической поддержки, например, сестринскую помощь, но попросят уплачивать взносы за повседневные бытовые услуги, например, уборку.

Взносы зависят в том числе от вашего пенсионного статуса и наличия карты Commonwealth Seniors Health Card (CSHC).

В следующей таблице приведены стандартные взносы по программе «Поддержка на дому»:

	Клини-ческая поддержка	Самостоятельность	Быт
Полная пенсия	0%	5%	17,5%
Частичная пенсия	0%	Получатели частичной пенсии и владельцы карт CSHC <b>будут платить от 5% до 50%</b> в зависимости от оценки их доходов и активов. Для получающих неполную пенсию размер взносов определяется по результатам оценки их материальной обеспеченности при назначении пенсии по возрасту. Владельцы карт CSHC пройдут отдельную оценку по программе «Поддержка на дому».	Получатели частичной пенсии и владельцы карт CSHC <b>будут платить от 17,5% до 80%</b> в зависимости от оценки их доходов и активов. Для получающих неполную пенсию размер взносов определяется по результатам оценки их материальной обеспеченности при назначении пенсии по возрасту. Владельцы карт CSHC пройдут отдельную оценку по программе «Поддержка на дому».
Пенсионеры на самофинансировании (имеющие право на получение карты Commonwealth Seniors Health Care Card - CHSC)	0%		
Пенсионеры на самофинансировании (не имеющие права на получение карты Commonwealth Seniors Health Card)	0%	50%	80%

Для оценки ваших потенциальных расходов:

- Воспользуйтесь калькулятором расходов на услуги по уходу за пожилыми людьми: **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки. За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи.  
Зайдите на страницу **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.
- Позвоните в службу My Aged Care обсудите свою ситуацию. Звонок бесплатный, **1800 200 422** с 08:00 до 20:00 по будням и с 10:00 до 14:00 по субботам.

Для тех, кто получал или кому был одобрен пакет услуг по уходу на дому до 12 сентября 2024 года, действуют иные положения. Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions**.

## Предельная сумма взносов

Для взносов установлена предельная сумма. Это означает, что вам не придется вносить дополнительные платежи за какие-либо услуги программы «Поддержка на дому» после того, как вы уже внесете платежей на сумму \$130 000 (индексируется). Даже если впоследствии вы переедете в пансионат для пожилых людей, все платежи, внесенные за услуги программы «Поддержка на дому», будут учитываться при подсчете предельной суммы.

Более подробную информацию можно найти в информационном бюллетене «Взносы участников программы „Поддержка на дому“» **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

## Как пройти оценку доходов и активов?

Если вы уже получаете полную или частичную пенсию от Services Australia или Министерства по делам ветеранов (DVA), то взносы будут рассчитаны по данным о вашем доходе и активах, имеющимся у этих органов. Прежде чем начать пользоваться услугами по уходу, вам нужно проверить актуальность ваших финансовых данных.

Если вы не получаете пенсию или являетесь пенсионером на самофинансировании, размер ваших платежей будет определяться оценкой доходов и активов.

Узнайте, нужно ли вам проходить оценку материальной обеспеченности, на сайте Services Australia: [ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](http://ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care).

Если вам нужна помощь в понимании или прохождении оценки материальной обеспеченности:

- позвоните на бесплатный номер службы Services Australia **1800 227 475**, с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00.
- посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки. За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи.

Зайдите на страницу [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services](http://ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services) или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.

С момента подачи формы оценки доходов и активов до получения письма о размере взносов пройдет не менее 4 недель. Если вы не получили письмо по истечении 4 недель, вы можете связаться со службой Services Australia по телефону **1800 227 475** и уточнить статус оценки.

После того, как Services Australia определит размер ваших взносов, вам и вашему поставщику услуг придет соответствующее письмо. Если у вас еще нет поставщика услуг, вам придет письмо с оценкой ваших доходов и активов. Срок его действия – 120 дней. Если за это время вы не выберете поставщика или не передадите ему это письмо, вам придется заново проходить оценку доходов и активов.

Если вы не получили письмо, вы можете связаться с Services Australia по телефону **1800 227 475** и уточнить статус оценки ваших доходов и активов.

Если ваша ситуация изменится, вы должны сразу сообщить об этом в службу Services Australia. Возможно, ваши взносы за уход придется скорректировать с учетом изменившейся ситуации. Подробности по ссылке [ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs](http://ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs).

## Каков порядок уплаты взносов?

Вам следует поговорить со своим поставщиком услуг о том, как и когда вам нужно уплачивать взносы за оказанные услуги. Они могут быть еженедельными, двухнедельными или ежемесячными – или вы можете согласовать с поставщиком другой график платежей. В договоре об оказании услуг также должно быть прописано, как и когда вы должны вносить оплату.

Если вы не в состоянии уплачивать взносы по не зависящим от вас причинам, вам может полагаться помочь в связи с тяжелым материальным положением. Чтобы узнать больше, ознакомьтесь с информацией о финансовых трудностях при оплате услуг ухода за пожилыми людьми по ссылке [MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](http://MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance). Или обратитесь к разделу «Дополнительная информация» в конце этой брошюры.

## Финансовая информация и обучение

Прежде чем принять решение о том, как оплачивать услуги по уходу, стоит обратиться за независимой финансовой консультацией. Кроме того, если уход необходим и вам, и вашему партнеру, то ваш способ оплаты может влиять на стоимость услуг и размер взносов для вашего партнера, и наоборот.

Воспользуйтесь калькулятором расходов на услуги по уходу за пожилыми людьми: [MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator](http://MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator).

Чтобы больше узнать о стоимости и взносах за услуги ухода за пожилыми людьми, позвоните на бесплатный номер **1800 227 475** и запишитесь на личный прием к специалисту по уходу за пожилыми людьми в участвующем сервисном центре Services Australia, а если в вашем районе его нет, то по видеосвязи.

Базовую информацию об управлении своими финансами можно также получить в Службе финансовой информации Services Australia. Эта бесплатная услуга может помочь вам принять осознанные решения по инвестиционным и финансовым вопросам с учетом ваших текущих и будущих потребностей. Подробности по ссылке [ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service](http://ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service).

## Можно ли накапливать финансирование по программе «Поддержка на дому»? Что произойдет в случае перерасхода?

Ваше текущее финансирование по программе «Поддержка на дому» выделяется ежеквартально для расходования на ваши услуги. Отдельно выделяется финансирование на дооснащение жилища или технические средства реабилитации для удовлетворения оцененных потребностей в рамках программы АТ-НМ.

Ваш партнер по уходу поможет вам внимательно следить за вашим бюджетом, чтобы все ваши услуги были оплачены. Ваш поставщик услуг отвечает за то, чтобы у вас не было перерасхода.

Если вы не израсходуете весь текущий бюджет к концу квартала, до \$1000 или 10% (большее из двух) будет перенесено на следующий квартал. Это поможет оплатить внеплановые или вновь возникшие потребности. Перенос остатка средств не предусмотрен для пользователей краткосрочных программ.

## Какую плату взимает мой поставщик услуг?

Цена услуги по программе «Поддержка на дому» представляет собой полную стоимость оказания вам этой услуги. Это общая сумма, которая будет оплачиваться из вашего бюджета.

Расценки на услуги по программе «Поддержка на дому» позволяют легко увидеть, какой именно объем ухода вы получили и какая часть вашего бюджета была потрачена.

Из вашего бюджета будут взиматься только платежи за полученные вами услуги.

Вам не придется вносить платежи за какую-либо получаемую вами клиническую помощь, включая управление уходом.

Специалисты службы Services Australia оценят, сколько вам необходимо будет внести за различные виды услуг. Дополнительную информацию смотрите в разделе «*Сколько мне нужно будет заплатить?*».

Вы можете узнать стоимость услуг поставщика услуг, воспользовавшись инструментом «Поиск поставщика» на сайте службы My Aged Care: [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](http://MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider).

## Как узнать, разумны ли цены?

Разумная цена отражает затраты вашего поставщика на оказание вам услуги.

Цена может включать:

- зарплату работников по уходу за пожилыми людьми
- административные и накладные расходы
- транспорт
- субподряд.

Общая цена должна быть разумной и оправданной.

Поставщики услуг не могут взимать с вас отдельную плату за управление уходом или расходы на клинические услуги. Поставщики услуг также должны разъяснить цены, указанные в вашем договоре об оказании услуг, включая информацию о том, когда и при каких условиях они могут меняться. Вы не обязаны подписывать договор, если не понимаете или не согласны с указанными ценами, однако для получения услуг по программе «Поддержка на дому» договор должен быть заключен.

Ориентировочный прейскурант на услуги программы «Поддержка на дому» поможет определить, являются ли цены поставщика разумными: [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).

Вы также можете воспользоваться инструментом «Поиск поставщика» на сайте службы My Aged Care, чтобы изучить и сравнить цены: [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/Find-A-Provider).

Подробнее о правах потребителей и мерах защиты можно узнать из документа «Защита прав потребителей при оплате услуг по программе „Поддержка на дому“ – информационный бюллетень для участников»: [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).

Если вы хотите подать жалобу на стоимость услуг или получить дополнительную помощь, перейдите в раздел «Дополнительная информация» этой брошюры.

## Участие в программе «Поддержка на дому»

В этом разделе рассмотрен наиболее распространенный вариант для тех, кому одобрены постоянные услуги по программе «Поддержка на дому».

1

**Получите результат оценки потребностей**

2

**Ожидайте выделения финансирования**

3

**Найдите поставщика услуг по программе «Поддержка на дому»**

4

**Заключите договор**

5

**Управляйте получаемыми услугами**



## Получите результат оценки потребностей

Во время оценки специалист обсудит с вами ваши потребности и вместе с вами разработает план поддержки. План поддержки включает в себя подробную информацию о ваших сильных сторонах, проблемах, целях и предпочтениях в отношении услуг.

После оценки сотрудник оценочной организации примет решение о том, какие услуги будут вам доступны.

Затем вы получите письмо с уведомлением о решении, в котором будет указано, какие услуги вам одобрены. Вам могут быть одобрены постоянные услуги по программе «Поддержка на дому» или краткосрочные услуги, например, программа АТ-НМ или программа восстановительного ухода. Если ваша заявка на услуги одобрена, к письму будет приложен план поддержки.

Если вы не получили уведомление о решении и план поддержки в течение 4 недель, позвоните в службу My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422** или свяжитесь с организацией, проводившей вам оценку.

Если ваши потребности в уходе изменятся, свяжитесь со службой My Aged Care или обратитесь к своему поставщику услуг. Возможно, вам потребуется пересмотр плана поддержки или новая оценка потребностей.

Дополнительная информация доступна на странице «Получение результатов оценки» сайта службы My Aged Care: [MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](http://MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome).

### Что делать, если у меня возникли сомнения по поводу оценки или ее результата?

Для получения дополнительной информации о результатах оценки вы можете обратиться в организацию, проводившую оценку. Контактные данные организаций указаны в вашем письме-уведомлении о решении.

Из раздела «Дополнительная информация» этой брошюры вы узнаете, как запросить пересмотр или подать жалобу на оценку.

После того как ваша заявка на получение услуг по программе «Поддержка на дому» будет одобрена, вам, возможно, придется подождать выделения финансирования, прежде чем начнется оказание услуг. Более подробную информацию о предполагаемом времени ожидания можно найти на сайте службы My Aged Care.

Возможно, вам стоит начать поиск поставщиков услуг заранее, поскольку выбранный вами поставщик может оказаться не в состоянии предложить необходимые вам услуги.

### *Система приоритетов программы «Поддержка на дому»*

Существует общенациональный лист ожидания, так называемая «Система приоритетов программы „Поддержка на дому“». После одобрения ваша заявка автоматически попадает в эту систему.

Если на момент оценки вам не требуется уход, вы все равно можете встать в лист ожидания, но назначенный специалист по оценке отметит вас как «не нуждается в услугах». Вам не будет выделено финансирование, пока вы не сообщите о своей потребности в уходе.

Вы можете в любое время попросить отметить вас как «нуждается в услугах» или «не нуждается в услугах», позвонив в службу My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**.

### *Как долго придется ждать?*

Программа «Поддержка на дому» предусматривает определенное время ожидания до того, как вы сможете начать получать постоянные услуги.

Длительность ожидания до начала получения услуг зависит от вашего уровня приоритета и спроса на услуги. Существует 4 уровня приоритета: срочный, высокий, средний и стандартный. Уровень вашего приоритета определяется исходя из информации, собранной в ходе оценки, проводимой назначенным специалистом по оценке потребностей в уходе. Чем выше ваш уровень приоритета, тем меньше времени вам придется ждать, чтобы начать получать одобренное финансирование.

Если ваши потребности изменятся, пока вы ожидаете получения услуг, свяжитесь со службой My Aged Care или своей оценочной организацией.

## Найдите поставщика услуг по программе «Поддержка на дому»

После того как вы получите письмо о том, что вам выделено постоянное финансирование, вам нужно будет найти поставщика услуг по программе «Поддержка на дому», который будет вас обслуживать.

У вас есть 56 дней с даты выделения вам финансирования, чтобы найти поставщика услуг и согласовать услуги, заключив договор об оказании услуг и начав получать услуги. Если вам нужно больше времени на поиск поставщика услуг, вы можете обратиться в службу My Aged Care, позвонив по бесплатному номеру **1800 200 422**, и продлить срок на 28 дней.

Если вы не заключите договор об оказании услуг и не начнете получать услуги в течение 56 дней, ваше финансирование будет прекращено. В случае прекращения финансирования вам нужно будет позвонить в службу My Aged Care, чтобы повторно внести свое имя в систему приоритетов программы «Поддержка на дому».

### *Как найти поставщика услуг?*

При выборе того, кто будет оказывать вам услуги, следует учитывать то, что для вас важно. Например:

- Есть ли у поставщика услуг работники, говорящие на моем языке?
- Понимают ли они мои культурные или религиозные убеждения? Могут ли они помочь мне принимать участие в культурных или религиозных мероприятиях?
- Будут ли они работать со мной над проработкой моих целей и содействовать моей независимости?
- Какая плата взимается за услуги?
- Могу ли я попросить указать конкретные дни или время для получения услуг? Могу ли я выбирать, какие работники будут оказывать мне услуги?
- Какие аспекты ухода я могу контролировать самостоятельно?

Также следует подумать о том, понадобится ли вам в дальнейшем доступ к краткосрочным программам, например, программе восстановительного ухода. Не каждый поставщик услуг предлагает такие программы, поэтому вам, возможно, придется сменить поставщика, если вы захотите подключиться к той или иной программе наряду с постоянными услугами программы «Поддержка на дому». Поговорите с членами семьи или знакомыми, которые получают услуги по программе «Поддержка на дому», и попросите их дать вам рекомендации.

Вы также можете поговорить со своим врачом-GP, местной многонациональной группой или организацией аборигенов и островитян Торресова пролива о поставщиках услуг, которые им известны.

А еще вы можете воспользоваться инструментом «Поиск поставщика» на сайте службы My Aged Care для поиска и сравнения поставщиков.

Адрес в интернете: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

### *Варианты поддержки*

На встрече с поставщиком услуг может обсуждаться много информации, поэтому может быть полезно взять с собой человека, который сможет вас поддержать – например, члена семьи, друга или ухаживающего. Вы можете поговорить с ним и с поставщиком услуг о том, какую поддержку вы хотите получать в самостоятельном принятии решений, в том числе о том, как включить нужную поддержку в план ухода.

Вашим помощником может быть зарегистрированный спонсор – у него есть обязанности, которые он обязан выполнять, оказывая вам поддержку в принятии решений.

Если вам нужна дополнительная помощь и у вас нет ухаживающего человека или члена семьи, который мог бы вас поддержать, вы можете воспользоваться бесплатной программой Care Finder.

Программа Care Finder – это сеть организаций по всей Австралии, которые могут помочь вам получить услуги по программе «Поддержка на дому» или перейти на пансионатный уход. Зайдите на сайт службы My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** или позвоните по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Если вы пожилой абориген или островитянин Торресова пролива, программа Elder Care Support может помочь вам разобраться в услугах по уходу за пожилыми людьми, пройти процесс оценки и выбрать поставщика услуг. Программа также может помочь вам отстаивать свои интересы и работать с поставщиками услуг для удовлетворения ваших потребностей. Адрес в интернете: **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

После того, как вы выбрали поставщика услуг по программе «Поддержка на дому», который наилучшим образом соответствует вашим потребностям, вам необходимо будет заключить с ним договор об оказании услуг.

В договоре об оказании услуг изложены следующие положения:

- как будут оказываться услуги
- кто будет их оказывать
- какова будет их стоимость и какие взносы вам надо будет платить
- ваши права и обязанности.

Рекомендуем вам обратиться за независимой консультацией по договору об оказании услуг, особенно если вы не до конца его понимаете.

В договоре об оказании услуг будет указано, что делать, если вы или ваш поставщик услуг захотите внести изменения, например, обновить цены или изменить набор получаемых вами услуг. Возможно, вам придется согласовать и подписать новый договор об оказании услуг или пройти повторную оценку потребностей, если ваши потребности изменились.

Вам также необходимо будет предоставить поставщику услуг результаты оценки ваших доходов и активов, если она проводилась. Более подробную информацию см. в разделе «*Как пройти оценку доходов и активов?*» этой брошюры.

### *Ваши цели*

Рассуждая о своих потребностях в уходе, связанном со старением, подумайте о своих целях и о том, что для вас наиболее важно.

Определение целей поможет вам разработать уход и услуги, которые наилучшим образом удовлетворят ваши потребности. Целью может быть поддержание здорового образа жизни, сохранение навыков мобильности или участие в общественной жизни.

Вам также следует учитывать свои потребности и предпочтения. Например:

- Где и когда мне нужна поддержка?
- Есть ли религиозные дни или обряды, которые мне хотелось бы соблюдать?
- Какая поддержка мне нужна, чтобы оставаться в безопасности?
- Поддержку в каких общественных мероприятиях или занятиях мне хотелось бы получать?
- Как это соотносится с помощью, которую мне оказывает мой ухаживающий?

## *Ваш план ухода*

Специалист, работающий с вашим поставщиком услуг, встретится с вами, чтобы обсудить ваши потребности исходя из вашего плана поддержки и уведомления об оценке потребностей. Такого человека называют партнером по уходу – он поможет вам координировать услуги в соответствии с вашими целями и управлять вашим бюджетом. Партнер по уходу также может ответить на ваши вопросы или решить проблемы, которые могут у вас возникнуть.

Когда вы и ваш партнер по уходу согласовываете предоставляемые вам услуги, а также ваши цели или предпочтения, эта информация вносится в план ухода. Это персонализированный документ, в котором изложены ваши решения и степень вашего контроля над услугами в соответствии с вашими потребностями. Ваш партнер по уходу может попросить у вас разрешения поговорить с вашим врачом-GP или другими врачами-специалистами для получения дополнительной информации.

Планы ухода должны пересматриваться не реже одного раза в год. Вы можете запросить пересмотр в любое время, в том числе если ваши потребности или цели изменятся, если вы воспользуетесь краткосрочной программой или захотите изменить получаемые услуги. Ваш партнер по уходу также сообщит вам о необходимости пересмотра вашего плана ухода.

## *Ежемесячные выписки*

Ваш поставщик услуг должен ежемесячно предоставлять вам выписку с информацией о вашем финансировании. Выписка должна включать все доступные средства на начало месяца, подробный перечень оказанных услуг и ухода, а также все поставленные товары, платежи за услуги/товары и баланс средств на конец месяца.

Поставщик услуг обязан направить вам такую выписку до конца следующего месяца. Например, до конца февраля вы должны получить выписку об услугах, оказанных в январе.

Выписка должна быть направлена, даже если вы временно не получаете услуги. Если вы не понимаете информацию в выписке об оказанных услугах, обратитесь к своему поставщику услуг или партнеру по уходу.

## *Качество ухода*

Для обеспечения наилучшего ухода все поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми, финансируемые Правительством Австралии, должны соответствовать стандартам качества.

Ваш поставщик услуг должен предоставлять уход, соответствующий стандартам качества ухода за пожилыми людьми (Aged Care Quality Standards). Стандарты качества четко определяют, как должен выглядеть качественный уход, и упрощают проверку того, получает ли человек качественный уход. Стандарты качества отражают уровень ухода и услуг, которые вы можете ожидать от своего поставщика услуг.

Дополнительную информацию о стандартах качества ухода за пожилыми людьми можно найти на сайте Комиссии по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми: [AgedCareQuality.gov.au](http://AgedCareQuality.gov.au).



## 5

# Управляйте получаемыми услугами

После подписания договора об оказании услуг вы сможете начать получать услуги по программе «Поддержка на дому».

Грамотное управление уходом поможет вам получать уход, соответствующий вашим потребностям и предпочтениям.

Если вы получаете постоянные услуги в рамках программы «Поддержка на дому», 10% вашего бюджета каждый квартал используется на управление уходом.

Управление уходом подразумевает такие аспекты, как:

- планирование или координация ухода и обслуживания
- разработка, пересмотр и оценка вашего бюджета на уход
- поддержка вас и вашей семьи в принятии осознанных решений о вашем уходе или услугах
- взаимодействие со службами здравоохранения и другими службами по мере необходимости.

Ваш партнер по уходу часто выступает в качестве контактного лица для вашего поставщика услуг и выполняет управленческие действия от вашего имени.

Ваш партнер по уходу поможет вам пересматривать план ухода регулярно или в случае изменения ваших потребностей, обстоятельств или услуг. Например, партнер по уходу может помочь скорректировать ваши услуги после выписки из больницы или получения травмы или помочь скоординировать услуги в соответствии с вашим бюджетом и предпочтениями.

## *А если я хочу самостоятельно управлять уходом?*

Если вы получаете постоянные услуги поддержки по программе «Поддержка на дому», вы также можете самостоятельно управлять частью своего ухода. Вам по-прежнему нужен поставщик услуг, и обе стороны должны согласовать, как вы будете самостоятельно управлять своим уходом или бюджетом.

Самостоятельное управление может принимать разные формы и может включать:

- выбор и координацию услуг в соответствии с вашими потребностями и бюджетом
- самостоятельный выбор поставщиков или работников по уходу
- планирование услуг и составление графиков для работников по уходу
- эффективное взаимодействие с поставщиком услуг и работниками по уходу.

Спектр ваших задач будет зависеть от ваших потребностей и предпочтений. Например, вы можете решать, кто из работников будет приходить к вам на дом, а ваш поставщик услуг будет составлять график их работы. Или вы можете решать, кто из работников будет приходить к вам на дом и когда, а поставщик услуг будет оформлять заявки на платежи в службу Services Australia.

### *Что делать, если я хочу выбрать работника, который не работает у моего поставщика услуг?*

Если вы самостоятельно управляете своим уходом, вы можете самостоятельно привлекать работников по уходу, включая тех, кто не работает у вашего поставщика услуг. Это называется привлечением стороннего работника.

Закон «Об уходе за пожилыми людьми» 2024 года меняет подход к таким работникам. Вашему поставщику услуг необходимо будет привлечь работника в качестве стороннего работника для оказания вам услуг. Поставщик услуг может сделать это самостоятельно или через ассоциированного поставщика.

Ваш поставщик услуг несет ответственность за всех работников по уходу, оказывающих вам услуги, включая сторонних работников. Ваш поставщик услуг должен гарантировать, что сторонние работники соответствуют всем требованиям по найму персонала.

Это означает, что не каждый поставщик услуг сможет работать с вами по такой схеме, и это важно учитывать при выборе поставщика.

Если вы заинтересованы в привлечении услуг стороннего работника, обсудите этот процесс со своим партнером по уходу. Он объяснит, что вам нужно сделать, и поможет с составлением бюджета или оплатой этой услуги. Возможно, вам придется понести дополнительные расходы из своего бюджета на дополнительные административные услуги.

### *Как приостановить услуги или сменить поставщика услуг?*

Вы можете в любое время сменить поставщика услуг по программе «Поддержка на дому», при этом с вас не могут взимать плату за расторжение договора. Вам следует сообщить об этом поставщику услуг как можно раньше, указав, к какому поставщику услуг вы переходите и точную дату окончания услуг. Это поможет вам благополучно перейти от одного поставщика услуг к другому.

Ваш бюджет и перечень согласованных услуг перейдут к новому поставщику услуг вместе с вами.

Вы можете временно приостановить получение услуг в связи с пребыванием в больнице, праздниками или поступлением в учреждение временного ухода. Вам следует как можно раньше уведомить поставщика услуг о своих планах, чтобы вам случайно не выставили счет за услуги, которые вы не сможете получить.

Если вы долгое время не получаете услугу, ваш поставщик услуг может отправлять вам напоминания. Если с момента окончания последнего квартала, в котором вам была оказана услуга или был расторгнут договор с поставщиком услуг, прошел один год (4 квартала подряд), ваше финансирование будет прекращено, и вы не сможете пользоваться средствами.

Если вы захотите снова получить доступ к финансированию, вам необходимо позвонить в службу My Aged Care и попросить изменить ваш статус на «нуждается в услугах». Вас снова внесут в систему приоритетов программы «Поддержка на дому», а ваше место будет определяться на основе даты одобрения вашей заявки на участие в программе «Поддержка на дому». Это значит, что вам не придется долго ждать, чтобы снова получить финансирование.

## Краткосрочные программы

В программе «Поддержка на дому» предусмотрено три программы краткосрочной поддержки для удовлетворения конкретных потребностей. Вы можете обсудить эти программы со своим специалистом по оценке потребностей во время оценки или с поставщиком услуг, если он у вас есть. По результатам оценки ваших индивидуальных потребностей и уведомления об оценке станет понятно, можете ли вы участвовать в этих программах.

### *Программа АТ-НМ*

Программа технических средств реабилитации и дооснащения жилища (АТ-НМ) предоставляет вам единовременный доступ к средствам для оплаты товаров, оборудования или дооснащения жилища для удовлетворения ваших оцененных потребностей. Результат оценки ваших индивидуальных потребностей или пересмотр плана поддержки определит объем доступного финансирования.

Некоторые товары, например, ходунки или адаптивное оборудование для купания, должны быть назначены вам квалифицированным специалистом. Одни товары лучше всего приобретать после консультации со специалистом, а другие могут быть простыми и не требовать рекомендации.

При необходимости ваш поставщик услуг может помочь вам организовать направление на приобретение товара, заказ, установку или обучение, а также расскажет о любых сопутствующих расходах и о том, как ими управлять. Любые услуги по обучению или направлению на приобретение товаров относятся к клиническим расходам, поэтому с вас не могут требовать их оплаты.

Эта программа также включает такое дооснащение жилья, как установка модифицированных дверных замков, нескользящих поверхностей или поручней, чтобы сделать ваш дом безопаснее и комфортнее для пожилого человека.

В списке программы АТ-НМ подробно указано, какие товары включены, а какие нет, а также на какие товары требуется направление специалиста. Дополнительная информация доступна по ссылке [MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications](http://MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications).

В следующей таблице приведены более подробные сведения об уровнях финансирования:

Уровень финансирования	Предел финансирования	Период финансирования
<b>Технические средства реабилитации</b>		
Низкий	\$500	12 месяцев
Средний	\$2000	12 месяцев
Высокий	\$15 000 <sup>1</sup> (номинально)	12 месяцев
<sup>1</sup> Участники могут получить технические средства реабилитации сверх этой суммы при наличии направления специалиста и острой необходимости.		
<b>Дооснащение жилища</b>		
Низкий	\$500	12 месяцев
Средний	\$2000	12 месяцев
Высокий	\$15 000	12 месяцев <sup>2</sup>
<sup>2</sup> Финансирование может быть продлено еще на 12 месяцев для завершения сложных проектов дооснащения жилища (общей продолжительностью 24 месяца) при условии предоставления доказательств прогресса в службу Services Australia.		
<b>Иное финансирование</b>		
Содержание собаки-помощника	\$2000 в год	На постоянной основе <sup>3</sup>
<sup>3</sup> Финансирование на содержание собаки-помощника будет автоматически выделяться каждые 12 месяцев; однако финансирование не может накапливаться или переноситься на следующий период.		

### *Программа восстановительного ухода*

Программа восстановительного ухода предусматривает до 16 недель реабилитационной и/или сестринской помощи на сумму до \$6000. Программа поможет вам восстановиться после несчастного случая или болезни.

Это не повлияет на ваш текущий бюджет по программе «Поддержка на дому», поскольку эта программа имеет собственный бюджет. Услуги восстановительного ухода должны быть клинически ориентированы и отличаться от услуг по программе «Поддержка на дому».

Для участия в этой программе вам нужно будет пройти оценку потребностей в уходе – специалисты рассмотрят, насколько интенсивные краткосрочные услуги будут вам полезны, а также каковы ваши цели по восстановлению. Затем вы совместно с партнером по восстановительному уходу составите план достижения целей, в котором будут изложены ваши потребности и цели и который будет служить планом ухода для целей этой программы.

Ваш партнер по восстановительному уходу поможет вам разработать план перехода обратно к стандартному уходу и соответствующим образом скорректирует ваш план регулярного ухода (при необходимости). Партнер будет управлять восстановительным уходом, пока вы проходите программу восстановительного ухода.

Подробнее об этой программе: [MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway](http://MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway).

### *Программа помощи на исходе жизни*

Программа помощи на исходе жизни окажет поддержку тем, кому по диагнозу осталось жить не более 3 месяцев и кто хочет оставаться дома. Программа обеспечивает расширенный спектр доступных услуг.

Участникам программы выделяется общая сумма в размере \$25 000 сроком на 12 недель, при этом дается 16 недель на использование этих средств для обеспечения более гибкого подхода. Участник может однократно воспользоваться программой помощи на исходе жизни через программу «Поддержка на дому».

Программа помощи на исходе жизни доступна как тем, кто уже пользуется услугами по программе «Поддержка на дому», так и пожилым людям, которые в настоящее время не получают услуги в рамках программы «Поддержка на дому». Эта программа предполагает оказание таких дополнительных услуг по уходу за пожилыми людьми на дому, как личная гигиена, помощь по дому и общий сестринский уход, в дополнение к услугам, доступным в рамках программ паллиативной помощи на уровне штатов или территорий.

Пожилой человек имеет право на участие в программе помощи на исходе жизни при соблюдении следующих критериев:

- врач или фельдшер (nurse practitioner) оценивает остаточную продолжительность жизни человека на уровне не более 3 месяцев, а также
- не более 40 баллов по модифицированной австралийской шкале функционального состояния Карновского (AKPS), которая является показателем подвижности и слабости здоровья и рассчитывается врачом.

До проведения оценки на соответствие критериям программы помощи на исходе жизни нужно заполнить и подать форму End-of-Life Pathway.

Дополнительная информация об этой программе:  
**[MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](#)**.

## Ваши законные права и обязанности

По закону «Об уходе за пожилыми людьми» ваши права находятся в центре внимания при оказании услуг ухода. Если вы пожилой человек и получаете услуги по уходу, вы можете рассчитывать на соблюдение своих прав и соблюдение своих пожеланий независимо от того, живете ли вы у себя дома или в пансионате.

### Положение о правах

Закон «Об уходе за пожилыми людьми» включает в себя Положение о правах.

В Положении о правах подчеркивается ваше право принимать решения относительно своих потребностей в уходе: решать, как и где жить, получать нужную вам информацию и поддержку, сообщать о своих предпочтениях и требовать признания вашей культуры и идентичности. Положение также гарантирует, что окружающие, включая семью и ухаживающих людей, не только примут, но и будут уважать ваш выбор. У вас также будет право выбирать, кому вас поддерживать в принятии этих решений.

Дополнительная информация доступна по ссылке **[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](#)**.

## Зарегистрированные спонсоры

Пожилому человеку бывает желательна или необходима поддержка другого человека, который поможет принять и донести принятое решение. Вы можете зарегистрировать спонсоров, которые будут помогать вам разбираться в информации и доносить свои пожелания, если вы этого захотите.

Новая роль зарегистрированного спонсора заменяет существующие в службе My Aged Care отношения с представителями и будет применяться во всей системе ухода за пожилыми людьми. Если вы хотите, чтобы ваши нынешние представители в службе My Aged Care продолжали действовать как зарегистрированные спонсоры, то вам не нужно ничего делать.

Чтобы проверить или обновить информацию о представителях или отказаться от участия, посетите сайт службы My Aged Care или позвоните по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

## Назначение доверенного лица при оценке материальной обеспеченности

Вы также можете назначить доверенное лицо, которое будет направлять запросы или действовать от вашего имени в службе Services Australia или Министерстве по делам ветеранов (DVA) по вопросам оценки вашей материальной обеспеченности.

Доверенное лицо сможет получать информацию о стоимости услуг, взносах и расходах на проживание, а также обновлять персональные данные в Services Australia или DVA от вашего имени.

- Для Services Australia заполните форму Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf (SS313): **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- Для DVA заполните форму Aged Care Request for a nominee for DVA customers (AC019): **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

## Подача жалобы на услуги ухода за пожилым человеком

Если вас не устраивает качество ухода, который получаете вы или кто-то другой, важно это обсудить. В первую очередь следует обратиться к поставщику услуг. По новому закону «Об уходе за пожилыми людьми» 2024 года все поставщики услуг обязаны иметь систему и процесс рассмотрения жалоб.

Если вы обращаетесь к поставщику услуг с проблемой, то поставщик обязан вас выслушать и отреагировать быстро и справедливо. Если это не делается, пожилой человек вправе обратиться в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми (далее – Комиссия), не опасаясь наказания.

Комиссия может помочь вам урегулировать проблему или жалобу. Комиссия также может проинформировать вас о том, как напрямую общаться с поставщиком услуг.

Рассказать о проблеме – это легко и безопасно. Вы можете подать конфиденциальную или анонимную жалобу. Подать жалобу не означает «всё усложнять»: напротив, жалоба может повысить качество услуг и помочь другим людям с той же проблемой.

Связаться с Комиссией можно несколькими способами:

- Через сайт: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**.
- Звонком на бесплатный номер: **1800 951 822**
- Письмом по адресу: Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819  
[Столица вашего штата] [Ваш штат/территория]

### Защита прав, информация и поддержка

Правительство Австралии тесно сотрудничает с высшими представительными органами и другими группами представителей и защитников интересов пожилых людей, в числе которых: Совет старейшин по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Council of Elders), Совет по проблемам старения (COTA), Национальный консультативный совет по уходу за пожилыми людьми (NACAC) и Общество защиты прав пожилых людей (OPAN).

Правительство финансирует OPAN для реализации Национальной программы защиты интересов пожилых людей. Эта программа предоставляет бесплатную, конфиденциальную и независимую информацию и поддержку пожилым людям, обращающимся за финансируемым государством уходом или уже его получающим, а также их семьям или спонсорам.

Специалисты из OPAN могут помочь вам:

- разобраться в ваших правах на уход и осуществлять их
- находить услуги по уходу за пожилыми людьми, которые соответствуют вашим потребностям, и
- решать проблемы с поставщиком услуг по уходу за пожилыми людьми, финансируемым государством.

С возникшими вопросами или опасениями вы можете обратиться к защитнику интересов пожилых людей, позвонив на горячую линию **Aged Care Advocacy Line** по номеру **1800 700 600**. Вас соединят с организацией по защите прав пожилых людей в вашем штате или территории.

Адрес в интернете: **OPAN.org.au**.

## Дополнительная помощь

### Устный и письменный перевод

**По поводу услуг письменного и устного перевода** звоните:

в службу письменного и устного перевода TIS National – **131 450**, сообщите оператору язык, на котором вы говорите, и попросите соединить вас со службой My Aged Care по номеру **1800 200 422**.

**По поводу услуг устного перевода для аборигенов и островитян Торресова пролива** звоните:

в службу My Aged Care – **1800 200 422** и попросите переводчика.

Список доступных языков: [MyAgedCare.gov.au/Accessible-All](http://MyAgedCare.gov.au/Accessible-All).

**Для получения услуг сурдоперевода** звоните:

в службу Deaf Connect – **1300 773 803** или пишите по электронной почте на [Interpreting@DeafConnect.org.au](mailto:Interpreting@DeafConnect.org.au).

Просьба обращаться заблаговременно, чтобы обеспечить наличие переводчика.

Дополнительная информация доступна по ссылке [DeafConnect.org.au](http://DeafConnect.org.au).

**Если у вас глухота, тугоухость или трудности с речью или общением,** звоните:

в Национальную службу ретрансляции (NRS), выбрав предпочтаемый канал вызова на сайте NRS. Выбрав канал, попросите NRS соединить вас со службой My Aged Care по номеру **1800 200 422**.

Дополнительная информация доступна по ссылке [AccessHub.gov.au/About-The-NRS](http://AccessHub.gov.au/About-The-NRS).

## Поддержка при деменции

Правительство Австралии ожидает, что все поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми будут предлагать услуги, отвечающие потребностям людей с деменцией.

- **Национальная программа поддержки при деменции (NDSP)** предлагает широкий спектр услуг поддержки людям, живущим с деменцией, их семьям, ухаживающим и представителям. Услуги доступны по телефону, онлайн и лично по всей Австралии и включают информацию, обучение, психологическое консультирование, поддержку, наставничество и рекомендации. Звоните на единую горячую линию помощи при деменции Dementia Australia по телефону **1800 100 500** – круглосуточно, без выходных.

Дополнительная информация доступна по ссылке **Health.gov.au/NDSP**.

- **Консультационная служба по поведению при деменции (DBMAS)** предоставляет индивидуальную поддержку в случаях, когда поведенческие и психологические симптомы деменции влияют на уход за человеком или качество его жизни. Обученные консультанты работают в любом месте и в любой обстановке, оказывая поддержку поставщикам услуг и ухаживающим за людьми, живущими с деменцией.
- Обращайтесь в организацию Dementia Support Australia по бесплатному номеру **1800 699 799** – круглосуточно, без выходных.

Дополнительная информацию о DBMAS доступна на сайте **Health.gov.au/DBMAS**.

Дополнительная информация о поддержке при деменции доступна на сайте **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

## Социальная поддержка

Если вы чувствуете одиночество или социальную изоляцию, вы можете пригласить волонтера-посетителя по программе Aged Care Volunteer Visitors Scheme (ACVVS). Пригласить волонтера может любой человек, получающий услуги по программе «Поддержка на дому» или стоящий на очереди (в системе приоритетов) на программу «Поддержка на дому». Помочь организовать посещение волонтером также может партнер по уходу или поставщик услуг.

Оставить приглашение волонтеру можно по адресу: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Дополнительную информацию о программе ACVVS можно найти на сайте Министерства здравоохранения, инвалидности и старения: **Health.gov.au/ACVVS**.

## Поддержка бездомных и живущих с патологическим накопительством

Предусмотрена поддержка для людей:

- живущих с накопительским поведением («синдром Плюшкина»)
- живущих в антисанитарных условиях
- рискующих остаться без кровла
- не способных получить поддержку, необходимую им по возрасту.

Поддержка включает в себя:

- планирование ухода
- направление в специализированные службы поддержки
- разовые уборки.

Если вы получаете помощь по программе Care Finder как бездомный или рисующий остаться без жилья, вам могут быть доступны также и услуги Федеральной программы надомной поддержки.

Обратитесь за помощью в службу My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422** или посетите сервисный центр Services Australia.



## Поддержка людей с различными потребностями

Правительство Австралии признает, что наше общество многообразно и у людей самый разный жизненный опыт.

Существует множество программ и услуг, помогающих людям с различными потребностями получить необходимую помощь. В вашем регионе могут действовать специализированные службы, обслуживающие именно группы с особыми потребностями.

Дополнительную информацию можно получить на сайте My Aged Care или у своего специалиста по оценке потребностей в уходе.

Поставщики услуг должны учитывать, уважать и поддерживать специфические и разнообразные потребности при обеспечении ухода и услуг. Ни один поставщик услуг не должен допускать дискриминации по отношению к кому-либо, в том числе к:

- aborигенам и островитянам Торресова пролива, включая переживших период «украденных поколений»
- вeterанам или вдовам ветеранов войн
- людям с различным культурным, этническим и языковым происхождением
- финансово или социально неблагополучным людям
- людям, оказавшимся без крова или рискующим остаться без крова
- родителям и детям, разлученным в результате принудительного усыновления или изъятия из семей
- взрослым, пережившим сексуальное насилие в детском возрасте в учреждениях
- тем, кто воспитывался вне семьи, включая «забытых австралийцев» и бывших детей-мигрантов на внесемейном попечении
- лесбиянкам, геям, бисексуалам, трансгендерам и интерсекс-людям и людям с другой сексуальной ориентацией или имеющим гендерное или телесное разнообразие
- людям с инвалидностью или психическими заболеваниями
- нейроотличным людям
- глухим, слепоглухим, людям с нарушением зрения или слабослышащим
- людям, живущим в сельской местности, отдаленных или очень отдаленных районах.

## **Помощь по программе Elder Care Support**

Служба Elder Care Support помогает пожилым аборигенам и островитянам Торресова пролива, их семьям и ухаживающим получать услуги по уходу с учетом их физических и культурных потребностей. Эта программа реализуется Национальной организацией здравоохранения, контролируемой общиной аборигенов (NACCHO), через партнерские организации по всей стране.

Дополнительная информация доступна по ссылке [MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](http://MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program).

## **Помощь от специалиста по поиску услуг ухода**

Специалисты по поиску услуг ухода помогают пожилым людям, нуждающимся в интенсивной помощи, получать уход и другие виды поддержки по месту жительства. Это бесплатная услуга для уязвимых людей, которых некому поддержать. Это, в частности, люди, которые:

- испытывают трудности в общении из-за проблем с когнитивными способностями или грамотностью
- тяжело усваивают информацию
- неохотно вступают в контакт с органами по уходу за пожилыми людьми или государством
- оказываются в небезопасной ситуации, если не получают услуг.

Список организаций, помогающих с поиском услуг ухода в вашем регионе, доступен на сайте службы My Aged Care.

Дополнительная информация доступна по ссылке [MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](http://MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder).

## **Федерация советов этнических общин Австралии**

Федерация советов этнических общин Австралии (FECCA) – это высшая общенациональная организация, представляющая австралийцев из разных культурных и языковых групп. FECCA стремится к тому, чтобы никто не остался без внимания из-за культурных или языковых барьеров.

Дополнительная информация доступна по ссылке [FECCA.org.au](http://FECCA.org.au).

## **Партнеры по культурно уместному уходу (PICAC)**

PICAC – это организации на уровне штатов и территорий, которые помогают пожилым представителям разных культур и языков и их семьям принимать осознанные решения о своих потребностях в уходе.

Дополнительная информация доступна по ссылке [PICACAlliance.org](http://PICACAlliance.org).

## Борьба с жестоким обращением и насилием в отношении пожилых людей

Жестокое обращение с пожилыми людьми не допустимо ни в каких случаях. Насилие может быть физическим, сексуальным, психологическим или эмоциональным, финансовым или проявлением пренебрежения. Оно причиняет вред, страдания, приводит к потере достоинства и уважения. Жестокое обращение с пожилыми людьми нарушает права человека.

Если вы подвергаетесь насилию или знаете кого-то, кто может подвергаться насилию, вам доступна помощь и поддержка.

Обратитесь за информацией или советом к человеку, которому доверяете:

- Бесплатный номер 1800ELDERHelp или **1800 353 374**.
- Дополнительная информация доступна на сайте **Compass.info**.
- В экстренной ситуации звоните по телефону **000**.

## Поддержка ухаживающих

Carer Gateway предлагает личные, телефонные и онлайн-услуги и поддержку по всей стране, чтобы помочь вашему ухаживающему заботиться о вас.

- Чтобы поговорить со своим местным поставщиком услуг Carer Gateway, позвоните по бесплатному номеру **1800 422 737** по будням с 08:00 до 17:00 и выберите вариант «1» в голосовом меню.
- Заходите на сайт **CarerGateway.gov.au** за информацией, рекомендациями и ресурсами.
- На странице **MyAgedCare.gov.au/For-Carers** доступны дополнительные ресурсы, услуги и поиск групп поддержки.

# ПАМЯТКА

## Поиск поставщиков услуг по программе «Поддержка на дому» и расчет стоимости

После того как вам будет одобрена программа «Поддержка на дому», воспользуйтесь этой памяткой для поиска поставщиков услуг и расчета возможной суммы ваших взносов за уход.

### После проведения оценки ваших потребностей в уходе

- Получите уведомление о решении и индивидуальный план поддержки.

### Составьте список своих местных поставщиков услуг

- Воспользуйтесь инструментом «Поиск поставщика» на сайте службы My Aged Care по адресу **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или позвоните по бесплатному номеру **1800 200 422**.

### Рассчитайте размер своих взносов

- Воспользуйтесь калькулятором стоимости услуг по программе «Поддержка на дому» на сайте службы My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Если вы уже получаете пособие по нуждаемости (means tested income support), обратитесь к разделу «Как пройти оценку доходов и активов?»
- Если вы не получаете пособие по нуждаемости, пройдите оценку доходов и активов на сайте службы Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

### Свяжитесь с потенциальными поставщиками услуг и обсудите, что они могут предложить и сколько это стоит

- Где находится поставщик услуг?
- Учитывает ли он мои особые требования – к языку, культуре, многообразию?
- Где и когда мне будут оказывать поддержку?
- Кто будет оказывать мне услуги?
- Сколько будут стоить уход и обслуживание?
- Могу ли я самостоятельно управлять частью своих услуг?
- Какие проверки проводятся для обеспечения качества обслуживания?

### Заключите с выбранным вами поставщиком договор об оказании услуг

\* Если вы получаете пособие по нуждаемости, эта информация уже есть у службы Services Australia/DVA, поэтому вам не нужно проходить оценку доходов и активов. Если у органов нет этой информации и вы решите не проходить оценку своего дохода, вам будет установлен максимальный размер взносов.

# ПАМЯТКА

## Начало оказания услуг

Получив письмо о выделении финансирования, вы можете заключить договор об оказании услуг с поставщиком услуг по программе «Поддержка на дому» и начать пользоваться услугами.

Эта памятка поможет вам в этом процессе.

### Получите письмо с указанием вашего финансирования по программе «Поддержка на дому»

#### Свяжитесь с предпочтительным поставщиком

- Возьмите с собой копию вашего индивидуального плана поддержки и уведомления о решении.
- Снимите копию результатов оценки вашего дохода.  
Примечание: Если вы еще не прошли оценку дохода, это можно сделать на сайте службы Services Australia: [ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](http://ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care).
- Возьмите с собой все соответствующие медицинские справки.

#### Заключите договор об оказании услуг

- Согласуйте услуги и их стоимость.
- Договоритесь о времени начала оказания услуг.
- Подпишите договор об оказании услуг.

#### Начинайте пользоваться услугами и управлять ими

- Разработайте план ухода и пересматривайте его по мере необходимости, чтобы он постоянно соответствовал вашим потребностям.
- Разработайте индивидуальный бюджет.
- Если ваши потребности изменятся, обсудите их с вашим поставщиком услуг или партнером по уходу.

# ПАМЯТКА

## Смена поставщика услуг

Вы можете сменить поставщика услуг по программе «Поддержка на дому» в любое время и по любой причине – бесплатно.

Эта памятка поможет вам в процессе смены поставщика услуг.

### Ознакомьтесь с вашим текущим договором об оказании услуг

- Убедитесь, что понимаете все условия.

### Начните искать новых поставщиков услуг в своем районе

- Воспользуйтесь инструментом «Поиск поставщика» на сайте службы My Aged Care по адресу [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](http://MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider) или позвоните по бесплатному номеру 1800 200 422.

### Выберите подходящего вам поставщика услуг и проверьте, сможет ли он предоставить необходимые вам услуги в рамках вашего бюджета

### Согласуйте дату окончания обслуживания с вашим текущим поставщиком услуг

Примечание: вы должны сообщить своему бывшему поставщику точную дату окончания обслуживания. Вашему бывшему и новому поставщику услуг будет полезно знать, с кем вы работали ранее, а также точные даты начала и окончания обслуживания.

### Заключите с новым поставщиком договор об оказании услуг

- Управляйте своим бюджетом совместно с поставщиком услуг.
  - Согласуйте дату начала оказания услуг с вашим новым поставщиком услуг.
- Примечание: эта дата должна быть после даты окончания обслуживания у вашего текущего поставщика услуг.
- Заключите новый договор об оказании услуг.

### При первой возможности сообщите своему текущему поставщику услуг данные вашего нового поставщика услуг для передачи вашего бюджета.

**Примечание:** это должно произойти в течение 28 дней с согласованной вами даты окончания действия договора.



# Для заметок

# Для заметок

Свяжитесь со службой My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**,  
посетите сайт **[MyAgedCare.gov.au](#)** или сервисный центр Services Australia



**MyAgedCare.gov.au**  
**1800 200 422**

Вся информация в данной публикации верна с 1 ноября 2025 года.