



Australian Government



myagedcare

Serbian | Српски



Ваш водич за текуће
услуге Подршке
у кући


Support
at Home

НОВЕМБРА 2025



Са изузетком грба Комонвелта и где је то другачије наведено, сав материјал у овом документу је израђен под лиценцом Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Детаљи услова релевантне лиценце су доступни на интернет страници Creative Commons, путем наведених линкова, као и комплетан правни текст међународне лиценце CC BY 4.0 (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

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

Ваш водич за текуће услуге Подршке у кући

Контактирајте нас

Питања везана за лиценцу и било коју употребу овог документа могу се упутити имејлом на **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

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

Ова брошура је израђена да помогне вама, вашој породици или вашим пријатељима да донесете важне одлуке о вашој нези. Иако смо се трудили да овај је учинимо што свеобухватнијим, можда ћете желети да потражите конкретније информације у вези са вашом појединачном ситуацијом како бисте донели информисану одлуку.

Информације су актуелне од 1. новембра 2025.

Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

Ова брошура објашњава како стара лица могу да добију подршку у свом дому и свакодневном животу кроз програм Подршка у кући.

Ову брошуру треба да прочитате ако вас је проценио проценитељ за старосну негу ради добијања услуга програма Подршка у кући.

Такође можете да приступите брошурама о другим доле наведеним типовима подршке за негу старих лица на **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

ОВА БРОШУРА:

Текућа нега код куће

Програм Подршке у кући омогућава приступ услугама неге и подршке, опреми и модификацији куће како би се старим лицима помогло да остану здрави, активни и друштвено повезани са својом заједницом.

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

За више информација, посетите
MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

Почетни ниво неге код куће

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

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

Старачки дом

Лична и медицинска нега у старачким домовима ако нисте у могућности да живите самостално у свом дому. Ово такође укључује краткотрајни смештај у старачком дому приликом одмене неговатеља.

План ресторативне неге

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

План неге на крају живота

План неге на крају живота помаже старим лицима којима је, према утврђеној дијагнози, остало 3 месеца живота или мање и желе да остану код куће. Намера је да се пружи додатна нега старим лицима у кући поред услуга које се пружају у оквиру државних или територијалних програма палијативне неге. Овај план је део програма под називом „Подршка у кући“.

Садржај

Шта је програм „Подршка у кући“?	4
Трошкови Подршке у кући	8
План за приступ Подршци у кући	14
1. Примите решење о вашој процени	15
2. Сачекајте доделу финансијских средстава	16
3. Пронађите пружаоца услуга Подршке у кући	17
4. Закључите уговор	19
5. Управљајте вашим услугама	22
Додатна помоћ	30
Контролна листа - Пронађите пружаоце услуга Подршке у кући и израчунајте трошкове	36
Контролна листа - Почетак услуга	37
Контролна листа - Мењање пружалаца услуга	38

Побољшање система неге старих лица у Аустралији

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

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

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

Шта је програм „Подршка у кући“?

Програм „Подршка у кући“ пружа координирану негу усмерену на потребе појединца, како би вам помогао да живите независно код куће дуже. Укључује текуће услуге и краткорочне планове.

Текуће услуге програма „Подршка у кући“ укључују:

- клиничку подршку, као што су медицинске услуге или радна терапија
- подршку за независност, као што су помоћ у личној нези (туширање, облачење, одлазак у тоалет), узимање лекова, превоз или привремена нега
- свакодневни живот, као што су чишћење, баштованство, куповина или припрема obroka.

Током ваше процене за старосну негу, ваш проценитељ ће разговарати о вашим тренутним потребама за негом. Ако вам се одобре текуће услуге, бићете распоређени у једну од 8 класификација која најбоље одговара вашим потребама, а затим ћете добити тромесечни буџет. Ви и ваш пружалац услуга можете заједно да управљате овим буџетом и да координирате услуге које су вам потребне.



У оквиру програма „Подршка у кући“, постоје и 3 краткорочна плана:

- **План ресторативне неге** – приступ до 16 недеља интензивне подршке групе здравствених стручњака и/или медицинских сестара да изградите снагу и повратите функције.
- **Шема за помоћну технологију и модификације дома (АТ-НМ)** – програм који вам помаже да добијете асистивну технологију или извршите прилагођавања у дому како би ваш дом био безбеднији и како бисте сачували самосталност. Шема има 3 нивоа финансирања и одвојена је од вашег буџета за подршку у кући.
- **План неге на крају живота подржава** стара лица којима је остало три месеца живота или мање и које желе да остану у својој кући. Укупно 25.000 долара биће доступно по учеснику који испуњава услове током 12-недељног периода, са укупно 16 недеља за коришћење средстава како би обезбедили додатну флексибилност за услуге неге старих лица у кући.

Ваш проценитељ ће проверити да ли испуњавате услове за било који краткорочни план током ваше процене. Можете да затражите приступ овим програмима док примате текуће услуге подршке у кући, али можда нећете моћи да користите више програма у исто време. Више о краткорочним плановима можете прочитати на **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.



У које сврхе можете да користите додељена новчана средства за подршку у кући?

У вашој процени за негу старих лица, проценитељ узима у обзир шта можете да радите сами и у чему вам можда треба помоћ. Своја додељена новчана средства за подршку у кући можете да користите само на ствари које су одобрене на основу ваших процењених потреба.

Услуге су подељене у 3 главне категорије:

- **Клиничка подршка:** специјализоване услуге које вам помажу да одржите или повратите способности. Ове услуге пружају акредитовани професионалци као што су медицинске сестре или групе здравствених стручњака.
 - **Примери укључених услуга** – клиничка нега, физиолози за вежбање, радна терапија, физиотерапија, потрошни материјали за управљање инконтиненцијом.
 - **Шта није укључено** – услуге које су прикладније финансиране кроз основни систем здравствене заштите као што су трошкови хитне помоћи и болничког лечења, медицинска дијагноза и лечење, испорука лекова, психијатрија, стоматолошка нега.
- **Независност:** подршка која вам помаже да обављате активности потребне за самосталан живот.
 - **Примери укључених услуга** – лична нега као што су туширање и коришћење тоалета, приступ друштвеним активностима, превоз, привремена нега, помоћна технологија или модификације дома које вам помажу да останете независни.
 - **Шта није укључено** – фризерске и козметичке услуге, карте за атракције, трошкови одржавања личног возила.
- **Свакодневни живот:** подршка која вам помаже да одржите свој дом и останете независни.
 - **Примери укључених услуга** – помоћ у домаћинству као што су опште чишћење куће или прање веша, основно одржавање дома, припрема оброка или достава.
 - **Шта није укључено** – професионално чишћење или одржавање као што су парно чишћење тепиха, контрола штеточина, нега кућних љубимаца, трошкови намирница или хране за друге чланове домаћинства.

Овај списак није свеобухватан. Неке услуге су финансиране или субвенционисане кроз програме државне или локалне самоуправе и нису обухваћене програмом Подршка у кући.

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

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

Како да се укључим у програм Подршка у кући?

Да би сте се укључили у програм Подршка у кући, потребна вам је процена за старосну негу, као и за 3 краткорочна програма.

Потребно је да будете поново процењени или да се изврши преглед вашег плана подршке ако већ примате текуће услуге и желите да приступите краткорочном програму.

Потребно је да разговарате са вашим пружаоцем услуга или организацијом која вас је првобитно проценила да бисте започели ову процедуру.

Онлајн

Посетите веб-сајт My Aged Care **MyAgedCare.gov.au** за више информација о проценама и поновним проценама.

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

Телефоном

Позовите My Aged Care да разговарате о вашим потребама телефоном, од 8:00 до 20:00 часова радним данима и од 10:00 до 14:00 часова суботом.

Бесплатан позив **1800 200 422**.

Лично

Посетите услужни центар агенције Services Australia или закажите бесплатан термин преко интернета да лично посетите центар за опште информације и подршку.

За детаљнију подршку, можете да попричате са стручним службеником за негу старих лица ако постоји у вашем крају, или преко видео позива.

Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или бесплатни позив **1800 227 475**.

Трошкови Подршке у кући

Биће потребно да делимично учествујете у покривању трошкова неких услуга, док ће друге услуге бити бесплатне.

Колико ће се тражити од вас да допринесете трошковима зависиће од ваших могућности на основу ваших прихода и имовине. Ваш пружалац услуга вам може помоћи да разумете ваш део доприноса покривања трошкова.

Од вас ће се само тражити да допринесете трошковима за услуге које сте примили. На пример, ако примите два сата личне неге, платићете допринос у укупном трошку.

То шта плаћате зависи од типа услуге коју примате. На пример, од вас се неће тражити да допринесете услугама клиничке подршке као што је нега, али ће се тражити да допринесете услугама свакодневног живота као што је чишћење.

То такође зависи од вашег статуса старосне пензије и да ли имате картицу за здравствену заштиту старијих (CHSC).

Ова табела приказује стандардне доприносе за програм „Подршка у кући“:

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

Ако желите процену ваших могућих доприноса:

- Онлајн алатка 'Процењивач накнада' ('Fee Estimator') може да вам пружи процену ваших трошкова неге старих лица **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Посетите услужни центар Services Australia или закажите бесплатан термин преко интернета да лично посетите центар, за опште информације и подршку. За детаљнунију подршку, можете да попричате са стручним службеником за негу старих лица ако постоји у, вашем крају, или преко видео позива. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или позовите бесплатно **1800 227 475**.
- Позовите My Aged Care да разговарате о вашој ситуацији, бесплатно **1800 200 422** између 8:00 и 20:00 часова радним данима и од 10:00 до 14:00 часова суботом.

Постоје различити аранжмани за људе који су примали или су одобрени за Пакет кућне неге до 12. септембра 2024. За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions**.

Доживотни лимит

Постоји горња граница вашег учешћа у покривању трошкова. То значи да након финансијског учешћа од 130.000 долара (индексирано), нећете морати више да доприносите трошковима било којих услуга Подршке у кући. Чак и ако се касније преселите у старачки дом, сви доприноси плаћени за услуге Подршке у кући ће се рачунати у укупни лимит.

За додатне информације, прочитајте информативни лист о 'доприносима учесника у програму Подршка у кући' на **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

Како могу да добијем процену прихода и имовине?

Ако већ примате пуну или делимичну пензију од Services Australia или Министарства за питања ратних ветерана (Department of Veterans' Affairs - DVA), они ће користити ваше постојеће податке о приходу и имовини да одреде ваше доприносе. Мораћете да проверите да ли су ваши финансијски подаци ажурирани пре него што почнете да примате негу за стара лица.

Ако не примате пензију или сте самофинансирани пензионер, ваша процена прихода и имовине ће одредити ваше доприносе.

Потврдите да ли треба да урадите процену финансијског стања на веб-страници Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.**

Ако вам је потребна помоћ да бисте разумели или попунили процену финансијског стања:

- позовите Services Australia бесплатно на **1800 227 475**, од понедељка до петка од 8:00 до 17:00 часова.
- посетите услужни центар агенције Services Australia или закажите бесплатан термин преко интернета да лично посетите центар, за опште информације и подршку. За детаљнију подршку, можете да попричате са стручним службеником за негу старих лица ако постоји у вашем крају, или преко видео позива. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** или бесплатни позив **1800 227 475**.

Биће потребно најмање 4 недеље од датума када предате образац за процену прихода и имовине да бисте добили писмо о вашем учешћу у трошковима. Ако нисте примили писмо, контактирајте Services Australia на **1800 227 475** и затражите информације о статусу.

Након што Services Australia израчуна ваше доприносе, вама и вашем пружаоцу услуга биће послато писмо са доприносима које треба да платите. Ако још увек немате пружаоца услуга, добићете писмо са проценом вашег прихода и имовине. Ова процена важи 120 дана. Ако не изаберете пружаоца услуга или им не доставите податке у овом року, мораћете да урадите нову процену прихода и имовине.

Ако нисте примили писмо, контактирајте Services Australia на **1800 227 475** и затражите ажурирање статуса ваше процене прихода и имовине.

Ако се ваше околности промене, морате обавестити Services Australia о томе, што је пре могуће. Можда ће бити потребно да се ваши доприноси ускладе јер то може да промени износ који плаћате за трошкове неге старих лица. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs.**

Како ћу плаћати своје учешће у трошковима?

Треба да разговарате са својим пружаоцем услуга о томе како и када треба да плаћате своје учешће у трошковима за пружене услуге. Плаћање може бити недељно, двонедељно или месечно – или можете да питате свог пружаоца за други ред плаћања. Ваш уговор о пружању услуга такође треба да садржи информације о томе како и када треба да извршите уплату.

Ако не можете да платите своје учешће због разлога ван ваше контроле, можда испуњавате услове за финансијску помоћ због тешкоћа. Прочитајте информативни лист „Помоћ у тешкоћама за стара лица“ да бисте сазнали више на **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. Такође можете *погледати одељак додатне информације* на крају ове брошуре.

Финансијске информације и образовање

Препоручује се да потражите независан финансијски савет пре него што одлучите како да платите за вашу негу старих лица. Такође, ако и ви и ваш партнер треба да користите услуге неге за стара лица, начин плаћања сваког од вас може утицати на накнаде и учешће у трошковима друге особе.

Онлајн алатка ‘Процењивач накнада’ (‘Fee Estimator’) може да вам пружи процену трошкова неге старих лица **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Да бисте сазнали више о таксама и доприносима за негу старих лица, позовите **1800 227 475** да закажете састанак са специјалистом за негу старих лица у одређеним услужним центрима Services Australia, уколико их има у вашем крају, или преко видео позива.

Такође можете да добијете основне информације о управљању вашим финансијама од финансијске информационе службе агенције Services Australia. Ова бесплатна услуга може да вам помогне да донесете информисане одлуке о инвестицијама и финансијским питањима за ваше тренутне и будуће потребе. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Могу ли да уштедим средства из програма Подршка у кући? Шта се дешава ако потрошим више од дозвољеног?

Ваш текући буџет за Подршку у кући додељен је тромесечно за потрошњу на ваше услуге. Имаћете посебно додељен буџет за било какве модификације куће или помоћну технологију за ваше процењене потребе кроз АТ-НМ шему.

Ваш партнер за негу ће вам помоћи да пажљиво пратите свој буџет како бисте били сигурни да све ваше услуге имају покриће. Ваш пружалац услуга је одговоран да обезбеди да не трошите више од дозвољеног.

Ако не потрошите сав текући буџет до краја тромесечја, до \$1000 или 10% (шта год да је веће) пренеће се у следеће тромесечје. Ово може покривати непланиране или нове потребе. Ово није применљиво за оне који користе краткорочне програме.

Коју цену наплаћује мој пружалац услуга?

Од 1. јула 2026. године, аустралијска влада ће одредити максималне цене за програм Подршке у кући. До тада, пружаоци услуга ће наставити да одређују своје цене за услуге, као што су то чинили за програм пакета неге у кући.

Цена услуге Подршка у кући покрива целокупан трошак испоруке те услуге вама. Ово ће бити укупан износ наплаћен из вашег буџета.

Ценовник програма Подршка у кући вам олакшава да видите тачно колико неге сте примили и колико од вашег буџета је потрошено.

Из вашег буџета ће бити наплаћено само за услуге које примате.

Није потребно да уплатите допринос за било коју клиничку негу коју примите, што укључује управљање негом.

Services Australia ће проценити колико ће бити потребно да допринесете за различите типове услуга. За више информација погледајте одељак *Шта ћу морати да допринесем?*

Цене које пружалац наплаћује можете потражити помоћу алатке 'Пронађите пружаоца' на веб сајту My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.**

Како да знам да су моје цене разумне?

Разумна цена одражава стварне трошкове које ваш пружалац услуге има да би вам пружио услугу.

Цена може да укључи:

- плате радника у систему неге старих лица
- административне и режијске трошкове
- превоз
- ангажовање подизвођача.

Укупна цена и даље мора бити разумна и оправдана.

Пружаоци не могу да вам наплате посебне накнаде за управљање или трошкове клиничке неге. Такође морају да објасне цене у вашем уговору о пружању услуга, укључујући када се цене мењају и зашто. Не морате да потпишете уговор ако не разумете или се не слажете са њиховим ценама, али морате да имате уговор да бисте примали услуге Подршке у кући.

Индикативни ценовник за Подршку у кући такође вам може помоћи да одлучите да ли су цене пружаоца разумне: **[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)**.

Такође можете да користите алат 'Пронађите пружаоца' на веб страници My Aged Care да истражите и упоредите појединачне цене: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Сазнајте више о вашим правима и заштитама у Заштита потрошача за цене Подршке у кући – *информативни лист за учеснике*: **[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)**.

Ако желите да поднесете жалбу на ваше цене или добијете додатну помоћ, идите на део *Додатне информације* овог ресурса.

План за приступ Подршци у кући

Овај одељак описује најчешћи пут за особе које су процењене као подобне за континуиране услуге из програма Support at Home.

1

Примите решење о вашој процени

2

Сачекајте доделу финансијских средстава

3

Пронађите пружаоца услуга Подршке у кући

4

Закључите уговор

5

Управљајте вашим услугама



Током ваше процене, проценитељ ће разговарати са вама о вашим потребама и сарађивати са вама на развоју плана подршке. План подршке укључује детаље о вашим снагама, изазовима, циљевима и преференцијама у вези са услугама.

Након ваше процене, овлашћено лице у организацији које је спровело донеће одлуку о томе које услуге можете да користите.

Тада ћете примити писмено решење, које укључује одобрене услуге. Могу вам бити одобрене континуиране услуге Подршке у кући, или краткорочне услуге као што су АТ-НМ шема или План ресторативне неге. Ако се ваш захтев за услуге одобри, ваш план подршке биће приложен уз писмено решење.

Ако не добијете решење о одлуци (Notice of Decision) или план подршке у року од 4 недеље, позовите My Aged Care на **1800 200 422** или контактирајте вашу организацију за процену.

Ако се ваше потребе за негом промене у било ком тренутку, контактирајте My Aged Care или разговарајте са вашим пружаоцем услуга. Можда ће бити потребна ревизија вашег плана подршке или нова процена.

Страница „Примање резултата процене“ на веб-сајту My Aged Care садржи додатне информације на адреси **[MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](https://myagedcare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome)**.

Шта ако сам забринут/а у вези са проценом или резултатом?

За додатне информације о резултату ваше процене, контактирајте организацију која је извршила процену. Њихови контакт подаци налазе се у вашем Писму о одлуци (Notice of Decision).

Идите на одељак „Додатне информације“ у овом ресурсу да бисте сазнали како можете затражити ревизију или поднети притужбу у вези са вашом проценом.

Након што вам буду одобрене сталне услуге Подршке у кући, можда ћете морати да сачекате да вам буду додељена финансијска средства како бисте почели да примате услуге. За више информација о очекиваном времену чекања, посетите веб страницу My Aged Care.

Било би пожељно да кренете раније са истраживањем пружаоца услуга, јер пружалац по вашој жељи можда не буде доступан да пружи услуге које вам требају.

Систем приоритета Подршке у кући

Постоји национална листа чекања под називом Систем приоритета Подршке у кући (Support at Home Priority System). Аутоматски сте стављени у овај систем када добијете одобрење.

Ако не желите негу у тренутку процене, и даље можете бити стављени на листу чекања, али ће вас процењивач означити као „не тражи услуге“. Нећете добити финансијска средства док их не обавестите другачије.

У било ком тренутку можете затражити да budete означени као „тражи услуге“ или „не тражи услуге“ тако што ћете позвати My Aged Care на бесплатни позив **1800 200 422**.

Колико дуго ћу морати да чекам?

Програм Подршка у кући има одређено време чекања за почетак примања сталних услуга.

Време чекања на почетак примања услуга варира у зависности од вашег нивоа приоритета и потражње за услугама. Четири нивоа приоритета су: хитно, високо, средње и стандардно. Ваш ниво приоритета се одређује на основу информација прикупљених током процене од стране вашег проценитеља за старосну негу. Што је ваш ниво приоритета виши, мање времена ћете морати да чекате да почнете да примате одобрена финансијска средства.

Ако се ваше потребе промене док чекате да примите услуге, контактирајте My Aged Care или вашу организацију за процену.

Након што добијете писмо којим вам је додељено стално финансирање, мораћете да пронађете пружаоца услуга подршке код куће који ће вам пружати услуге.

Имате 56 дана од када вам је додељено финансирање да пронађете пружаоца услуга и потврдите своје место закључивањем уговора о пружању услуга и почетком коришћења услуга. Ако вам је потребно више времена, можете контактирати My Aged Care и затражити продужење рока за 28 дана на бесплатни број **1800 200 422**.

Ако не потпишете уговор о пружању услуга и не започнете услуге у року од 56 дана, ваше финансијска средства ће бити повучена. Тада ћете морати да позовете My Aged Care да се поново укључите у Систем приоритета Подршке у кући.

Како да пронађем пружаоца услуга?

Треба да размислите о томе шта вам је важно када бирате ко ће испоручити ваше услуге. На пример:

- Да ли имају раднике који говоре мој жељени језик?
- Да ли разумеју моја културна или верска уверења? Да ли могу да ми помогну да учествујем у културним или верским активностима?
- Да ли ће сарађивати са мном у развоју мојих циљева и подржавати моју независност?
- Колико наплаћују за услуге?
- Да ли могу да затражим одређене дане или време за коришћење услуга? Да ли могу да изаберем раднике који ће ми пружати услуге?
- Са којим деловима моје неге могу самостално да управљам?

Потребно је да размислите и о томе да ли ћете касније пожелети да приступите краткорочним плановима, као што је План ресторативне неге. Не нуди сваки пружалац услуга ове планове, па ћете можда морати да промените пружаоце услуга ако желите да приступите другом плану поред ваших текућих услуга у оквиру програма Подршке у кући.

Попричајте са породицом или познаницима који примају услуге преко Подршке у кући и питајте их за препоруке.

Такође можете разговарати са својим лекаром опште праксе, локалном мултикултуралном групом или организацијом за Аборицине и острвљане Торесовог мореуза о пружаоцима услуга које познају.

Такође можете употребити алат 'Пронађите пружаоца услуга' на веб страници My Aged Care да истражите и упоредите пружаоце услуга.

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

Опције за подршку

На састанку са пружаоцем услуга разговараће се о многим стварима, па би било корисно да поведете особу која вам пружа подршку, као што је члан породице, пријатељ или неговатељ. Можете да разговарате са особом која вам пружа подршку и пружаоцем услуга о томе какву подршку желите да добијете да бисте сами доносили одлуке и како да укључите одређену врсту подршке у ваш план неге.

Ваша особа за подршку може бити ваше регистровано лице за подршку – оно има обавезе које мора да испуни када вас подржава у доношењу одлука.

Ако вам је потребна додатна помоћ и немате неговатеља или породицу да вас подржи, можда ћете моћи да приступите бесплатном програму Care Finder. Ово су организације широм Аустралије које вам могу помоћи да добијете услуге Подршка у кући или уђете у негу старих лица. Посетите веб сајт My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** или позовите бесплатно **1800 200 422**.

Ако сте старија особа аборицинског порекла или острвљанин Торесовог мореуза, програм подршке старих лица може вам помоћи да разумете услуге неге старих лица, прођете кроз процес процене и изаберете пружаоца услуга. Они такође могу да заступају ваше интересе и сарађују са пружаоцима услуга како би се удовољило вашим потребама. Посетите **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Када изаберете пружаоца услуга Подршке у кући који најбоље одговара вашим потребама, потребно је да закључите уговор о пружању услуга са њим.

Овај уговор о пружању услуга одређује:

- како ће вам се услуге пружити
- ко ће их пружати
- колико ће коштати и ваш допринос
- ваша права и обавезе.

Препоручујемо вам да потражите независни савет о вашем уговору о пружању услуга, посебно ако га не разумете у потпуности.

Ваш уговор о пружању услуга ће навести шта да урадите ако ви или ваш пружалац услуга желите да направите промене као што су ажурирање цена или промена услуга које примате. Можда ће бити потребно да се сложите и потпишете нови уговор о пружању услуга, или можда ће бити потребна нова процена ако су се ваше потребе промениле.

Такође ће бити потребно да свом пружаоцу услуга дате вашу процену прихода и имовине ако је имате. За више информација погледајте одељак *Како да добијем процену прихода и имовине?* из ове брошуре.

Ваши циљеви

Када говорите о вашим потребама у вези са старењем, размислите о томе који су ваши циљеви и шта вам је најважније.

Идентификовање циљева помоћи ће вам да осмислите негу и услуге које најбоље одговарају вашим потребама. Циљ може бити одржавање здравог начина живота, очување способности кретања или учешће у друштвеним активностима.

Треба такође да узмете у обзир своје потребе и преференције. На пример:

- Где и када желим подршку?
- Да ли постоје верски дани или обичаји које желим да испоштујем?
- Која ми је подршка потребно да будем безбедан/на?
- У које друштвеним активностима или хобијима желим подршку?
- Како се то уклапа у помоћ коју ми пружа мој неговатељ?

Ваш план неге

Неко ко ради са вашим пружаоцем услуга ће се састати с вама да разговара о вашим потребама, користећи ваш план подршке и обавештење о процени. Ова особа се зове партнер за негу – она ће вас подржати да координирате услуге у складу с вашим циљевима и помогне вам у управљању буџетом. Такође могу да одговоре на било која питања или забринутости које можете имати.

Када се ви и ваш партнер за негу договорите о услугама, циљевима или преференцијама, то се документује у плану неге. Овај документ је усмерен на потребе појединца који наводи ваше изборе и контролу коју имате над вашим услугама, у складу с вашим потребама. Ваш партнер за негу може да затражи разговор са вашим лекаром опште праксе или другим специјалистима за више информација, уз вашу сагласност.

Планови неге се морају прегледати најмање једном у 12 месеци. Могуће је да затражите преглед у било ком тренутку – укључујући ако се ваше потребе или циљеви промене, ако започнете краткорочни план или ако желите да промените своје услуге. Ваш партнер за негу ће вас такође обавестити ако је потребно да прегледа ваш план неге.

Месечни извештаји

Ваш пружалац услуга мора да вам да месечни извештај који садржи информације о вашим финансијским средствима. Мора да садржи сва доступна средства на почетку месеца, детаљан списак неге и услуга које су пружене, заједно са било којим испорученим производима, доприносима за услуге/производе и сва преостала средства на крају месеца.

То вам морају дати пре краја следећег месеца. На пример, морате да примите извештај за услуге пружене у јануару до краја фебруара.

Ово је и даље обавезно чак и ако привремено не примате услуге. Можете да питате свог пружаоца услуга или партнера за негу ако не разумете шта извештај значи.

Како се ваша нега пружа

Да бисте били сигурни да добијате најбољу могућу негу, сви пружаоци неге старим лицима финансирани од стране аустралијске владе морају испунити стандарде квалитета.

Ваш пружалац услуга мора да пружи негу која је у складу са Стандардима квалитета неге старијих лица (Aged Care Quality Standards). Стандарди квалитета јасно дефинишу како добра нега треба да изгледа и олакшавају проверу да ли људи добијају добру негу. Стандарди квалитета одражавају ниво неге и услуга које можете да очекујете од свог пружаоца услуга.

Сазнајте више о Стандардима квалитета неге старих лица на веб сајту Комисије за квалитет и безбедност неге старих лица на **AgedCareQuality.gov.au**.



Након што потпишете уговор о пружању услуга, ваше услуге Подршке у кући могу почети.

Добро управљање негом помаже вам да добијете негу која је одговарајућа и прилагођена вашим потребама и жељама.

Ако добијате сталне услуге у оквиру Подршке у кући, 10% вашег буџета сваког тромесечја се користи за управљање негом.

Управљање негом односи се на ствари као што су:

- планирање или координација неге и услуга
- развијање, прегледање и процена вашег буџета за негу
- подршка вама и вашој породици да донесете информисане одлуке о вашој нези или услугама
- подршка у повезивању са здравственим и другим услугама по потреби.

Ваш партнер за негу је често у улози посвећене контакт особе за вашег пружаоца услуга и обавља управљачке активности у ваше име.

Ваш партнер за негу ће вам помоћи да редовно прегледате план неге или ако се ваше потребе, околности или услуге промене. На пример, он вам може помоћи да прилагодите услуге након боравка у болници или повреде, или да помогне у координацији услуга које боље одговарају вашем буџету и жељама.

Шта ако ја желим да управљам својом негом?

Ако примате сталне услуге Подршке у кући, можете и сами да управљате деловима ваше неге. И даље вам је потребан пружалац услуга и обоје морате да се сагласите о томе како ћете сами да управљате негом или буџетом.

Само-управљање изгледа другачије за свакога, али може укључити:

- избор и координацију услуга, у складу са вашим потребама и буџетом
- избор ваших добављача или радника
- планирање услуга и распоређивање радника
- ефикасна комуникација са вашим пружаоцем услуга и радницима.

Активности које обављате ће бити различите у зависности од ваших потреба и жеља. На пример, можете да одлучите који радници долазе у вашу кућу и ко су они, али пружалац услуга их и даље распоређује. Или можете да одлучите који радници долазе у вашу кућу, ко су они, када долазе, али ваш пружалац услуга и даље управља подношењем захтева према Services Australia.

Шта ако желим да изаберем радника који не ради за мог пружаоца услуга?

Ако сами управљате својом негом старих лица, може бити могуће да користите своје раднике, укључујући људе који не раде за вашег пружаоца услуга. Ово се зове коришћење радника треће стране.

Закон о нези старих лица из 2024 мења начин на који се ови радници третирају. Ваш пружалац услуга ће морати да ангажује радника као трећу страну да вам пружи услуге. Пружалац услуга то може са уради самостално или преко повезаног пружаоца услуга.

Ваш пружалац услуга је одговоран за све раднике у нези старих лица који вам пружају услуге, укључујући раднике треће стране. Ваш пружалац услуга мора да обезбеди да сви радници треће стране испуњавају прописе радних односа.

То значи да неки пружаоци услуга неће бити у могућности да подрже овај аранжман, па је важно да то узмете у обзир приликом избора пружаоца услуга.

Ако сте заинтересовани да користите радника треће стране, разговарајте са својим партнером за негу о овој процедури. Објасниће вам шта треба да урадите и помоћи вам да планирате буџет или платите за ову услугу. Можда ће бити потребно да платите додатне трошкове из свог буџета да бисте покрили било коју додатну административну таксу.

Како да паузирам услуге или променим пружаоца услуга?

Можете променити свог пружаоца услуга за подршку у кући у било ком тренутку и неће вам бити наплаћене никакве излазне таксе при томе. Треба да их обавестите што је раније могуће, укључујући податке новог пружаоца и тачан датум када желите да прекинете услуге. Ово ће помоћи да процедура протекне глатко.

Ваш буџет и одобрене услуге ће се пренети на вашег новог пружаоца услуга.

Могуће је да привремено прекинете примање услуга због лечења у болници, одмора или привременог боравка у дому. Потребно

је да обавестите свог пружаоца услуга што је пре могуће о својим плановима, како вам се не би случајно наплатиле услуге које нисте у могућности да примити.

Ако не користите услуге дуже време, могуће је да ће вам ваш пружалац услуга послати подсетнике. Ако је прошла година (4 узастопна тромесечја) од краја последњег тромесечја у коме сте примили услугу или напустили пружаоца, ваша одобрена финансијска средства ће бити повучена и нећете моћи да им приступите.

Ако желите поново да приступите финансирању, биће потребно да позовете My Aged Care и затражите да промене ваш статус на „тражим услуге“. Тада ћете се поново укључити у Програм „Подршка у кући“ и ваше место ће бити засновано на датуму када добијете одобрење за Подршку у кући. То значи да нећете морати дуго да чекате да поново добијете своја финансијска средства.

Краткотрајни планови

У програму Подршка у кући постоје три плана који вам пружају краткотрајну подршку за ваше специфичне потребе. О овим плановима можете разговарати са својим проценитељем током процене или са пружаоцем услуга, ако га имате. Процена ваших индивидуалних потреба и решење о процени ће потврдити да ли испуњавате услове за те планове.

АТ-НМ шема

Шема/Програм за помоћну технологију и кућне модификације (АТ-НМ) омогућава вам непосредан приступ средствима за производе, опрему или прилагођавања дома која одговарају вашим процењеним потребама. Индивидуална процена ваших потреба или преглед плана подршке ће вам рећи износ новчаних средстава који су вам на располагању.

Неки производи морају бити прописани од стране квалификованог стручњака, као што су ходалице или прилагодљива опрема за купање. Неке производе је најбоље да прибавите уз савет стручњака, док неки могу бити једноставни производи за које није потребна препорука.

Ваш пружалац услуга може да вам ангажује препоруку, наручивање, инсталацију или обуку по потреби, и обавестиће вас о свим трошковима и како да управљате са њима. Сва обука или услуге упутства/препоруке се сматрају клиничким трошковима, тако да неће бити тражено од вас да допринесете тим трошковима.

Ова шема такође покрива кућне модификације као што су додавање модификованих брава на вратима, неклизацијских површина или рукохвата како би ваш дом био безбеднији и приступачнији.

АТ-НМ списак детаљно описује који производи су обухваћени и искључени, као и који производи треба да се издају на рецепт. За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**.

Ова табела садржи више података о нивоима финансирања:

Ниво финансирања	Горња граница доделе средстава	Период финансирања
Помоћна технологија		
Низак	500 долара	12 месеци
Средњи	2.000 долара	12 месеци
Висок	15.000 долара ¹ (номинално)	12 месеци
¹ Учесници могу приступити помоћној технологији изнад овог износа, ако се достави рецепт и доказ о потреби.		
Кућне модификације		
Низак	500 долара	12 месеци
Средњи	2.000 долара	12 месеци
Висок	15.000 долара	12 месеци ²
² Финансирање може бити продужено на додатних 12 месеци како би се завршиле комплексне кућне модификације (укупно 24 месеци) ако се достави доказ о напретку агенцији Services Australia.		
Друга врста финансирања		
Одржавање пса помагача	2.000 долара годишње	Континуиран ³
³ Финансирање за одржавање пса помагача ће бити аутоматски додељено сваких 12 месеци; међутим, финансирање не може да се акумулира или преноси.		

План ресторативне неге

План ресторативне неге пружа до 16 недеља интензивне подршке групе здравствених стручњака и/или медицинских сестара уз буџет од 6.000 долара. Ово је осмишљено да вам помогне да повратите функцију након инцидента или болести.

Не утиче на ваш текући буџет или услуге Подршке у кући, јер овај план има посебан буџет. Услуге ресторативне неге треба да буду клинички усмерени и другачији од ваших услуга Подршке у кући.

Ако желите да приступите овом плану, биће вам потребна процена за старосну негу – проценитељи ће размотрити како ће интензивне краткорочне услуге помоћи и који су ваши циљеви опоравка. Затим ћете заједно са својим партнером за ресторативну негу, успоставити план цијева који ће описати ваше потребе и ваше циљеве и служити као план неге за овај програм.

Ваш партнер за ресторативну негу ће вам помоћи да развијете план изласка како бисте се вратили уобичајеној нези и обезбедиће да ваш постојећи план неге буде одговарајуће прилагођен (ако је релевантно). Он ће управљати ресторативном негом док пролазите кроз План ресторативне неге.

Сазнајте више о овом плану на **[MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway](https://www.MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway)**.

План неге на крају живота

План неге на крају живота ће подржати учеснике којима је остало 3 месеца или мање живота и који желе да остану у својој кући пружањем повећаног нивоа доступних услуга.

Укупно 25.000 долара биће доступно по учеснику који испуњава услове током 12-недељног периода, са укупно 16 недеља за коришћење средстава како би се обезбедила додатна флексибилност. Учесник може да приступи једној епизоди Плана неге на крају живота кроз програм Подршке у кући.

План неге на крају живота је доступан учесницима који већ користе програм „Подршка у кући“, као и старим лицима која тренутно не користе услуге програма „Подршка у кући“. Овај план је намењен пружању додатних услуга неге старих лица у кући, као што су лична нега, домаћинство и општа медицинска нега, како би се допуниле услуге доступне кроз државне и територијалне програме палијативне неге.

Старо лице може да приступи Плану неге на крају живота ако испуњава следеће критеријуме:

- лекар или медицинска сестра даје процену очекиваног трајања живота од 3 месеца или мање, и
- резултат од 40 или мање на модификованој аустралијској скали функционисања по Карнофском (AKPS), која представља показатељ покретљивости и слабости, а процењује је здравствени стручњак.

Образац за План неге на крају живота мора бити попуњен и поднет пре него што учесник може бити процењен да испуњава услове за План неге на крају живота.

Сазнајте више о овом плану на **[MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](https://myagedcare.gov.au/End-Life-Pathway)**.

Ваша законска права и обавезе

Према Закону о нези старих лица, ваша права су у средишту ваше неге старих лица. Ако примате услуге неге за стара лица, требало би да очекујете да ће ваша права бити заштићена и ваше жеље испуњене, било да живите самостално код куће или у дому.

Изјава о правима

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

Изјава о правима ставља ваша права у средиште неге старих лица – како бисте могли да доносите одлуке о томе како и где ћете живети, да добијате информације и подршку која вам је потребна, да саопштите своје жеље и да се ваша култура и идентитет поштују. Такође осигурава да људи око вас, укључујући вашу породицу и неговатеље, не само да прихватају већ и поштују ваше изборе.

Такође ћете имати право да изаберете ко ће вас подржати у доношењу ових одлука.

За више информација, посетите **[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://myagedcare.gov.au/Know-Your-Rights)**.

Регистровани пружаоци подршке

Можда ћете желети или ће вам бити потребна подршка друге особе да вам помогне да донесете и саопштите своје одлуке. Можете да региструјете лице за подршку, које ће вам помоћи да разумете информације и искажете своје жеље, ако то желите.

Нова улога регистрованог пружаоца подршке замењује постојеће представнике My Aged Care и примениће се у целом систему неге старих лица. Не морате ништа да радите ако желите да ваши постојећи представници у My Aged Care наставе да буду ваши регистровани пружаоци подршке.

Да проверите или ажурирате своје представнике или да се одјавите, посетите My Aged Care онлајн или позовите бесплатно **1800 200 422**.

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

Договор о именовању представника за процену финансијског стања

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

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

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

Подношење жалбе на негу старих лица

Ако сте забринути због неге коју добијате ви или неко други, важно је да о томе разговарате. Прво треба да разговарате са својим пружаоцем услуга. У складу са новим Законом о нези старих лица, сви пружаоци услуга су обавезни да имају систем и процедуру за жалбе.

Ако се пожалите свом пружаоцу услуга, он мора да вас саслуша и одговори брзо и поштено. Ако то не уради, имате право да поднесете примедбу Комисији за квалитет и безбедност неге старих лица - Комисија (Aged Care Quality and Safety Commission) без страха од последица.

Комисија вам може помоћи да решите свој проблем или жалбу. Такође вам може пружити информације о томе како да директно разговарате са својим пружаоцем услуга.

Изражавање забринутости је безбедно и лако. Могуће је да поднесете поверљиву или анонимну жалбу. Подношење жалбе не значи да сте 'тешки' – то може да помогне да се побољша квалитет неге и помогне другим људима са истим проблемом.

Комисију можете контактирати на неколико начина:

- Посетите: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Позовите бесплатан број: **1800 951 822**
- Пошаљите писмо:
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Ваш главни град] [Ваша држава/територија]

Заступање, информације и подршка

Аустралијска влада тесно сарађује са водећим организацијама и другим групама које представљају и заступају потребе старих лица, укључујући на пример: Савет старешина за негу старих лица, СОТА, Национални саветодавни одбор за негу старих лица и Мрежа за заступање старих лица (OPAN).

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

Заступници мреже OPAN вам могу помоћи да:

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

Ако имате питања или сте забринути, можете разговарати са заступником за негу старих лица позивом **Линије за заступање старих** лица на **1800 700 600**. Бићете повезани са установом за заступање старих лица у вашој држави или територији.

Посетите **OPAN.org.au**.

Додатна помоћ

Подршка преводилаца и тумача

За услуге преводилаца и тумача, позовите:

Услуга превођења и тумачења (TIS National) – **131 450**, реците оператеру језик којим говорите и замолите их да позову My Aged Care на **1800 200 422**.

За услуге тумачења за припаднике заједница Абориџина и становнике острва Торесовог мореуза, позовите:

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

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

За услуге тумачења знаковног језика, позовите:

Контакт за глувонема лица – **1300 773 803** или пошаљите емаил **Interpreting@DeafConnect.org.au.**

Контактирајте нас на време како бисте били сигурни да ће тумач бити доступан.

За више информација, посетите **DeafConnect.org.au.**

Ако сте глувонени, имате проблема са слухом или имате потешкоћу у говору или комуникацији, позовите:

Национална релејска служба (NRS) – одаберите жељени начин позива на њиховом веб-сајту. Када одаберете, замолите NRS да позове My Aged Care на **1800 200 422**.

За више информација, посетите **AccessHub.gov.au/About-The-NRS.**

Подршка особама са деменцијом

Аустралијска влада очекује да сви пружаоци неге старим лицима понуде услуге које задовољавају потребе особа са деменцијом.

- **Национални програм подршке особама са деменцијом (NDSP)** пружа широк избор услуга подршке за особе које живе са деменцијом, њиховим породицама, неговатељима и представницима. Услуге су доступне телефоном, онлајн и лично широм Аустралије и укључују информације, образовање, саветовање, активности подршке и менторство.

Контактирајте Dementia Australia's National Dementia Helpline – бесплатни позив **1800 100 500**, 24 сата на дан, 7 дана у недељи.

За више информација, посетите **Health.gov.au/NDSP**.

- **Dementia Behaviour Management Advisory Service (DBMAS)** пружа индивидуализовану подршку када физички и психички симптоми деменције утичу на негу или квалитет живота особе. Стручни саветници раде свуда и у свим окружењима како би подржали пружаоце услуга и појединце који се брину о особама које живе са деменцијом.

Контактирајте Dementia Support Australia – бесплатни позив **1800 699 799**, 24 сата на дан, 7 дана у недељи.

За више информација о DBMAS, посетите **Health.gov.au/DBMAS**.

За више информација о подршци особама са деменцијом посетите **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Социјална подршка

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

Захтев за посету волентаре можете поднети овде: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

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

Подршка за бескућнике или особе које сакупљају непотребне ствари (хординг)

Подршка је доступна особама:

- које живе са поремећајем сакупљања
- које живе у прљавом окружењу
- које су у опасности да постану бескућници
- које не могу да приме подршку за негу старих лица која им је потребна.

Подршка укључује:

- планирање неге
- везе са специјализованим услугама подршке
- једнократна чишћења.

Уколико примате помоћ програма за проналажење неге јер сте бескућник или у ризику да постанете бескућник, такође је могуће да испуњавате услове за услуге Програма савезне подршке за помоћ у кући.

Контактирајте My Aged Care – бесплатан позив **1800 200 422** или посетите услужни центар Services Australia за помоћ.



Подршка за особе са различитим потребама

Аустралијска влада препознаје да је наше друштво разнолико и да људи имају широк спектар животних искустава.

Доступни су многи програми и услуге за подршку особама са различитим потребама да добију помоћ која им је потребна. Специјализоване службе које се специфично баве групама са посебним потребама можда су доступне и у вашем крају. Можете сазнати више преко My Aged Care или питајте вашег проценитеља за старосну негу.

Пружаоци услуга треба да узму у обзир, поштују и подржавају специфичне и разнолике потребе приликом пружања неге и услуга. Ниједан пружалац услуга не би требало да дискриминише било кога, укључујући:

- Припаднике староседелачких заједница Абориџина и становника острва Торесовог мореуза, укључујући преживеле из "отете генерације"
- ветеране или удовице ветерана
- људе из културно, етнички и језички разноликих средина
- финансијски или социјално угрожене људе
- људе који су бескућници или су у опасности да постану бескућници
- родитеље и децу који су одвојени принудним усвајањем или уклањањем
- одрасле који су преживели сексуално злостављање као деца у установама
- лица која су напустила институционалну негу, укључујући Заборављене Аустралијанце и бивше дечје мигранте који су били смештени ван породичног дома
- лезбејке, хомосексуалце, бисексуалце, транс/трансродне или интерсексуалне особе или особе друге сексуалне оријентације или које су родно или телесно различите
- појединице са инвалидитетом или менталним здравственим проблемима
- неуродивергентне особе
- глуве, глуво-следе, особе са оштећењем вида или особе са slabим слухом
- особе које живе у руралним, удаљеним или веома удаљеним крајевима.

Подршка за негу старих лица

Особље за подршку староседеоца (Elder Care Support) пружа помоћ старијим Абориџинима и становницима острва Торесовог мореуза, њиховим породицама и неговатељима да користе услуге неге старих лица како би испунили своје физичке и културне потребе. Национална организација за здравствену заштиту абориџинских заједница (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) спроводи овај програм преко својих партнерских организација широм земље.

За више информација, посетите

[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://myagedcare.gov.au/elder-care-support-program).

Помоћ од проналазача неге

Проналазачи неге помажу старим лицима којима је потребна интензивна помоћ да приступе услугама неге за стара лица и другој подршци у заједници. Ово је бесплатна услуга за угрожене људе који немају никога ко би могао да их подржи. Ово укључује људе који:

- имају потешкоћа у комуникацији због когнитивних или проблема са писменошћу
- тешко разумеју информације
- нерадо ступају у контакт са организацијама за негу старих лица или државним службама
- ће се наћи у ситуацији која није безбедна ако не приме услуге.

За списак проналазача неге у вашем крају, посетите веб страницу My Aged Care.

За више информација, посетите **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://myagedcare.gov.au/help-care-finder)**.

Федерација савета етничких заједница Аустралије

Федерација савета етничких заједница Аустралије (FECCA) је врховно национално тело које представља Аустралијанце из културно и језички различитих средина. FECCA ради на томе да нико не буде занемарен због културних или језичких баријера.

За више информација, посетите **[FECCA.org.au](https://fecca.org.au)**.

Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC)

PICAC (Партнери за културно прикладну негу) су државне и територијалне организације које помажу старијим особама из културно и језички различитих средина и њиховим породицама да донесу информисане одлуке о својим потребама које се тичу неге старих лица.

За више информација, посетите **PICACAlliance.org**.

Заустављање злостављања и малтретирања старијих особа

Злостављање старијих особа никада није у реду. Злостављање може бити физичко, сексуално, психолошко или емоционално, финансијско или занемаривање. То узрокује штету, патњу и губитак достојанства и поштовања. Злостављање и малтретирање старијих особа представља кршење људских права.

Ако сте жртва злостављања, или познајете некога ко можда доживљава злостављање, помоћ и подршка су доступни.

За информације или савет, разговарајте са неким коме верујете:

- Бесплатно позовите 1800ELDERHelp или **1800 353 374**.
- Посетите **Compass.info** да сазнате више.
- У хитним случајевима, позовите **000**.

Подршка за неговатеље

Carer Gateway пружа услуге и личну подршку, телефоном и онлајн на државном нивоу како би помогли вашем неговатељу у њиховој улози неговатеља.

- Бесплатно позовите **1800 422 737**, радним данима између 8:00 и 17:00 часова, и изаберите опцију 1 да разговарате са пружаоцем услуга Carer Gateway у вашем крају.
- Посетите **CarerGateway.gov.au** за информације, савете и ресурсе.
- Посетите веб-сајт My Aged Care за више ресурса, услуга и групе за подршку на **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

Контролна листа

Пронађите пружаоце услуга Подршке у кући и израчунајте трошкове

Када будете процењени за услуге Подршке у кући, користите ову контролну листу која ће вам помоћи у потрази за пружаоцима услуга и да разумете колико може бити потребно да допринесете трошковима ваше неге.

Након ваше процене за потребу неге старих лица

- ☐ Примите решење о одлуци са вашим индивидуалним планом подршке.

Направите кратак списак пружалаца услуга у вашој околини

- ☐ Користите алат 'Пронађите пружаоца' на веб страници My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или позовите **1800 200 422**.

Израчунајте доприносе

- ☐ Користите проценитељ накнада програма Подршка у кући на веб сајту My Aged Care да бисте проценили трошкове **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- ☐ Ако већ примате новчану подршку на основу процене прихода, погледајте ранији одељак: 'Како могу добити процену прихода и имовине?'
- ☐ Ако не примате новчану подршку на основу процене прихода, извршите процену прихода и имовине на веб страници Services Australia на **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Контактирајте потенцијалне пружаоце услуга и разговарајте о томе шта могу да понуде и колико наплаћују

- ☐ Где се налази пружалац услуга?
- ☐ Да ли испуњавају посебне захтеве које можда имам – језичке, културне, разноликост?
- ☐ Где и када ће ми пружити подршку?
- ☐ Ко ће ми пружити услуге?
- ☐ Колико ће коштати нега и услуге?
- ☐ Да ли могу самостално да управљам неким делом својих услуга?
- ☐ Које провере врше како би осигурали квалитет услуге?

Закључите уговор о пружању услуга са изабраним пружаоцем услуга

* Ако примате новчану подршку на основу процене прихода, агенције Services Australia/DVA већ имају ове информације, тако да није потребно да организујете процену прихода и имовине. Ако немају ове информације и не желите да вам се приходи процене, затражиће се од вас да уплатите максималне доприносе.

Контролна листа

Почетак услуга

Након што примите писмо о додели финансијских средстава, можете да закључите уговор о пружању услуга са пружаоцем услуга у програму „Подршка у кући“ и започнете услуге.

Користите ову контролну листу да вам помогне да се снађете кроз ову процедуру.

Примите писмо о додели средстава за програм „Подршка у кући“

Контактирајте пружаоца услуга по вашој жељи

- ☐ Понесите копију вашег индивидуалног плана подршке и ваше обавештење о одлуци.
- ☐ Понесите копију исхода процене прихода.
Напомена: Ако још нисте завршили процену прихода, то можете урадити на веб страници агенције Services Australia на **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
- ☐ Понесите сву релевантну медицинску евиденцију.

Закључите уговор о пружању услуга

- ☐ Договорите се о вашим услугама и ценама.
- ☐ Договорите се када ће ваше услуге почети.
- ☐ Потпишите уговор о пружању услуга.

Почните и управљајте вашим услугама

- ☐ Израдите план неге и прегледајте га редовно како би били сигурни да и даље одговара вашим потребама.
- ☐ Израдите индивидуални буџет.
- ☐ Ако се ваше потребе промене, разговарајте о томе са вашим пружаоцем услуга или партнером за негу.

Контролна листа

Мењање пружалаца услуга

Можете да промените вашег пружаоца услуга у програму „Подршка у кући“ у било ком тренутку, из било ког разлога - без накнаде.

Користите ову контролну листу да вам помогне да прођете кроз процедуру промене пружалаца услуга.

Прочитајте свој тренутни уговор о пружању услуга

- ☐ Разумите све услове.

Почните да тражите нове пружаоце услуга у свом крају

- ☐ Користите алат ‘Пронађите пружаоца’ на веб страници My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или позовите **1800 200 422**.

Одлучите се за одговарајућег пружаоца и проверите да ли могу да вам пруже услуге које вам требају у оквиру вашег буџета

Договорите се о датуму завршетка услуга са својим тренутним пружаоцем услуга

Напомена: морате дати свом бившем пружаоцу услуга тачан датум престанка неге. Такође је корисно да и ваш стари и нови пружалац услуга знају са ким сте претходно били и тачне датуме почетка/ престанка неге.

Закључите уговор о пружању услуга са својим новим пружаоцем услуг

- ☐ Сарађујте са својим пружаоцем на управљању вашег буџета.
- ☐ Договорите се о датуму почетка сарадње са вашим новим пружаоцем.

Напомена: ово мора бити после датума завршетка услуга са вашим тренутним пружаоцем.

- ☐ Закључите нови уговор о пружању услуга.

Дајте свом тренутном пружаоцу податке о свом новом пружаоцу што пре како би извршио пренос вашег буџета

Напомена: ово мора да се уради у року од 28 дана од вашег договореног датума завршетка.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422