



Australian Government



myagedcare

Macedonian | Македонски



Вашиот водич за Планот за нега за обновување на самостојноста



ноември 2025



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

Деталите за соодветните услови за лиценцата се достапни на веб-страницата на Creative Commons, преку дадените линкови, каде може да се најде и целосниот правен текст за меѓународната лиценца CC BY 4.0

([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)).

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

Вашиот водич за Планот за нега за обновување на самостојноста

Контактирајте нè

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

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

Оваа брошура е наменета да ви помогне вам, на вашето семејство или на вашите пријатели да донесете важни одлуки во врска со вашата нега. Таа содржи голем број корисни информации, но вие можеби би сакале повеќе да истражите за да ви помогне да донесете некоја одлука.

Информациите се актуелни од 1 ноември 2025 година.

Дали оваа брошура е соодветна за вас?

Оваа брошура објаснува како постарите лица можат да добијат поддршка преку Планот за нега за обновување на самостојноста (Restorative Care Pathway).

Треба да ја прочитате оваа брошура ако службеник за проценка на потребата од нега за постари лица (aged care assessor) проценил дека ви е потребна нега за обновување на самостојноста за да ви се помогне да останете самостојни.

Можете исто така да пристапите до брошури за другите видови поддршка за нега на постари лица наведени подолу на **[MyAgedCare.gov.au/Resources](https://myagedcare.gov.au/Resources)**.



Во оваа брошура:

План за нега за обновување на самостојноста

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

За повеќе информации посетете ја веб-страницата [MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway](https://www.MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway).

Основна нега во домашни услови

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

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

Постојана нега во домашни услови

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

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

Нега во дом за згрижување на постари лица

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

План за нега на крајот од животот

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

Содржина

Што е План за нега за обновување на самостојноста?	4
Цена на услуги од Планот за нега за обновување на самостојноста	8
Постапка за пристап до нега за обновување на самостојноста	13
1. Контактирајте со My Aged Care	14
2. Направете проценка на потребата од нега за постари лица	15
3. Договорете се за план за поддршка	17
4. Управувајте со вашите услуги	19
5. Завршување на Планот за нега за обновување на самостојноста	21
Дополнителна помош	25

Подобрување на системот за нега на постари лица во Австралија

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

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

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

Што е План за нега за обновување на самостојноста?

Оваа брошура е за Планот за нега за обновување на самостојноста, краткорочен план што ќе ви помогне да ја обновите или одржите вашата самостојност.

Негата за обновување на самостојноста се фокусира на подобрување на секојдневното функционирање и намалување на потребата од поинтензивна, постојана нега - за да можете да продолжите да ги правите активностите кои ви причинуваат задоволство.

Планот е наменет:

- да се одложи или избегне потребата од постојана нега дома или преминување на повисоко ниво на нега
- да ви помогне повторно самостојно да ги извршувате секојдневните активности
- да се справите со нови или променливи состојби поврзани со стареењето
- да ве научи како да останете самостојни подолго преку повторно оспособување.

За време на вашата проценка на потребата од нега за постари лица (aged care assessment), службеникот за проценка ќе разговара со вас за да одлучи дали нега за обновување на самостојноста може да ви помогне да останете самостојни. Доколку е така, ќе соработувате со давател на нега за обновување на самостојноста (restorative care provider) за да поставите цели, да подготвите план и да организирате услуги за да ги исполните тие цели.



Доколку ги исполнувате условите, ќе добивате координирани и интензивни клинички услуги, како што се нега од медицински сестри и придружни здравствени услуги.

За секој период (епизода) на услуги се обезбедува финансиска поддршка во износ до 6.000 долари. Можете да ја искористите оваа финансиска поддршка двапати (со вкупен износ до 12.000 долари) во период од 12 месеци, како:

- 2 одделни епизоди во различни периоди од годината (неповрзани една со друга), или
- 2 единици финансиска поддршка во рамките на еден период од 16 недели, ако тоа е одобрено од службеник за проценка на потребата од нега за постари лица.

Доколку треба да користите неповрзани епизоди на нега, ќе треба да почекате најмалку 3 месеци од завршувањето на првата епизода.

Не се дозволени паузи при користењето на нега за обновување на самостојноста.



За планот

Преку Планот за нега за обновување на самостојноста, можете да добиете до 16 последователни недели интензивна поддршка од придружното здравство (allied health), фокусирана на постигнување на специфични цели или резултати. Планот бара активно учествување и мотивација додека работите на подобрување на функцијата за поголема самостојност. Ова ви помага да ја одложите потребата од повисоки нивоа на помош за нега на постари лица.

Планот вклучува поддршка од група работници од придружното здравство и/или медицински сестри, позната како мултидисциплинарен тим (MDT). Вашиот индивидуален мултидисциплинарен тим ќе биде составен од неколку различни стручни здравствени работници, како што се:

- физиотерапевт
- работен терапевт
- медицинска сестра
- подијатар
- диететичар.

Стручно медицинско лице (како доктор или специјалист) може да биде дел од тимот, но не мора. Доколку треба да посетите доктор, Medicare може да покрие дел од трошоците – или можеби ќе треба сами да ги платите.

Услугите што не се дел од придружното здравство и услугите од медицински сестри треба да се користат преку Планот за нега за обновување на самостојноста само за постигнување конкретно определени цели.

Достапни услуги

Видовите услуги достапни преку овој план ќе зависат од вашите проценети потреби. Услугите ќе се избираат во согласност со вашите желби, но тие мора да бидат од листата на услуги од програмата Поддршка во домашни услови.

Дознајте повеќе за тоа што е достапно на листата на услуги од програмата Поддршка во домашни услови на веб-страницата: **[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**.

Технички помага и помали прилагодувања на домот исто така може да бидат обезбедени како дел од вашата нега за обновување на самостојноста, доколку вашиот службеник за проценка на потребата од нега за постари лица утврди дека тоа е потребно. Овие услуги ќе се обезбедат преку програмата „Асистивна технологија и прилагодување на домот“ (Assistive Technology and Home Modifications - AT-HM).

Дознајте повеќе за програмата AT-HM: **[MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme](https://www.myagedcare.gov.au/aged-care-programs/assistive-technology-and-home-modifications-scheme)**.

Доколку веќе добивате редовни услуги преку програмата Поддршка во домашни услови, сепак можете да пристапите до Планот за нега за обновување на самостојноста. На пример, може да добивате услуги од придружното здравство во рамките на програмата за закрепнување од пад, а воедно да продолжите да ги добивате редовните услуги преку програмата Поддршка во домашни услови, како што е чистење на домот.

Сепак, вашите услуги може да ги добивате од само еден давател на услуги преку програмата Поддршка во домашни услови – не можете да користите два различни даватели, еден за редовни услуги, а друг за услуги преку Планот за нега за обновување на самостојноста. Доколку вашиот сегашен давател на услуги не го нуди Планот за нега за обновување на самостојноста, ќе треба да го промените давателот и за вашите редовни услуги и за услугите за нега за обновување на самостојноста.

Лица кои не ги исполнуваат условите

Вие **не** ги исполнувате условите да добивате нега за обновување на самостојноста ако:

- добивате или исполнувате услови да добивате услуги од Планот за нега на крајот од животот (или ви е потребна палијативна нега)
- сте искористиле две одделни епизоди или две единици финансиска поддршка за нега за обновување на самостојноста преку програмата Поддршка во домашни услови во последните 12 месеци (или сте користеле услуги од Планот за нега за обновување на самостојноста во последните 90 дена)
- добивате или исполнувате услови да добивате услуги од „Програмата за преодна нега“ (Transition Care Programme) и престојувате во болница или слична установа
- добивате постојана нега во дом за згрижување на постари лица.



Цена на услуги од Планот за нега за обновување на самостојноста

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

Од вас ќе се бара да придонесете само за услугите што сте ги добиле. На пример, ако користите превоз, ќе платите за дел од вкупните трошоци.

Владата целосно ќе ја финансира клиничката нега, како што се нега од медицинска сестра и физиотерапијата. Нема да бидете обврзани да давате придонес за овие услуги.

Колку ќе треба да придонесете ќе зависи од проценката на вашите приходи и имот од страна на Services Australia. Вашиот давател на услуги може да ви помогне да ги разберете вашите придонеси. Исто така, висината на вашите придонеси ќе зависи од вашиот статус на старосна пензија и дали имате Здравствена картичка за постари лица од Комонвелтот (Commonwealth Seniors Health Card - CSHC).

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

	Клиничка поддршка	Поддршка за самостојност	Поддршка во секојдневниот живот
Целосен пензионер	0%	5%	17.5%
Делумен пензионер	0%	Делумните пензионери и носителите на CSHC картичка ќе плаќаат помеѓу 5% и 50% врз основа на проценката на нивните приходи и имот. За делумните пензионери ова ќе се базира на нивната проценка на приходи и имот за старосна пензија. Носителите на CSHC картичка ќе подлежат на посебна проценка за користење на услуги од програмата Поддршка во домашни услови.	Делумните пензионери и носителите на CSHC картичка ќе плаќаат помеѓу 17,5% и 80% врз основа на проценка на нивните приходи и имот. За делумните пензионери ова ќе се базира на нивната проценка на приходи и имот за старосна пензија. Носителите на CSHC картичка ќе подлежат на посебна проценка за користење на услуги од програмата Поддршка во домашни услови.
Самофинансиран пензионер (има право на картичка за здравствена заштита за постари лица од Комонвелтот – CHSC)	0%		
Самофинансиран пензионер (нема право на здравствена картичка за постари лица од Комонвелтот)	0%	50%	80%

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

Доживотен максимален износ на придонеси

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

Прочитајте го информативниот лист за Придонеси на корисници на услуги од програмата Поддршка во домашни услови (*Support at Home participant contributions*) за дополнителни информации на **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

Како да добијам проценка на приходите и имотот?

Ако веќе примате целосна или делумна пензија од Services Australia или од Министерството за воени ветерани (Department of Veterans' Affairs - DVA), нема да треба да поднесете барање за проценка на приходи и имот. Надлежната агенција ќе ги користи постојните финансиски податоци за да ги утврди вашите придонеси. Ќе треба да се осигурате дека вашите финансиски податоци се ажурирани пред да започнат вашите услуги за неа на постари лица.

Ако не добивате пензија или сте самофинансиран пензионер, со проценката на приходи и имот ќе бидат одредени вашите придонеси. Ако не поднесете барање за проценка, вашиот давател на услуги може да побара да ги платите максималните трошоци додека не го достигнете доживотното ограничување.

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

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

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

Откако Services Australia ќе ги пресмета вашите придонеси, вам и на вашиот давател ќе ви биде испратено писмо со придонесите што треба да ги плаќате. Ако немате давател на услуги, ќе ви биде испратено писмо со вашата проценка на приходи и имот. Оваа проценка важи 120 дена. Ако не изберете давател или не му го дадете писмото со проценката во овој рок, ќе треба да направите нова проценка на приходи и имот. Доколку не сте добиле писмо, можете да контактирате со Services Australia на **1800 227 475** и да побарате информации за статусот на проценката на вашиот приход и имот.

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

Финансиски информации и советување

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

За да дознаете повеќе за цените и придонесите за нега на постари лица, посетете центар за услуги на Services Australia или закажете бесплатен состанок лице в лице преку интернет за општи информации и поддршка.

За детална поддршка, може да разговарате и со службеник специјалист за нега на постари лица, доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор. Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или јавете се бесплатно на **1800 227 475**.

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

За што можат да наплатуваат давателите на услуги

Цените на услугите за нега за обновување на самостојноста мора да ги одразуваат трошоците за обезбедување на услугата, вклучувајќи ги сите административни или патни трошоци. Тие цени мора да бидат разумни и оправдани.

Може да ви се наплаќа само за услугите што ги добивате и не може да ви се наплатат никакви трошоци за клиничка нега или за склучување и раскинување на договор со давател на услуги.

Давателот мора да може да ги објасни неговите цени за конкретни услуги и да ги наведе во вашиот договор за услуги (service agreement).

Доколку цените или услугите се променат, вие или вашиот овластен застапник мора да се согласите со промената и да потпишете нов договор (доколку веќе не сте се согласиле). Доколку не се согласувате со цените, не мора да потпишувате договор - но мора да постои договор за да добивате услуги од Планот за нега за обновување на самостојноста.

Списокот со препорачани цени за услуги од програмата Поддршка во домашни услови може да помогне да се утврди дали цените на давателот се разумни:

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

Трошоците на давателот на услуги се исто така достапни на алатката „Најдете давател на услуги“ (Find a provider) на веб-страницата на My Aged Care:

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

Научете повеќе за правата и заштитата на потрошувачите во „Заштита на потрошувачите во програмата Поддршка во домашни услови“- информативен лист за корисници ('Consumer protections for Support at Home prices – fact sheet for participants'): **Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants.**



Како ќе ги плаќам моите придонеси?

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

Ако не можете да си ги дозволите вашите придонеси од причини надвор од ваша контрола, може да имате право на финансиска помош за тешкотии. За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**

Можете исто така да го погледнете делот *Дополнителни информации* (Further Information) на крајот од оваа брошура.

Постапка за пристап до нега за обновување на самостојноста

1

Контактирајте со My Aged Care

2

Направете проценка на вашата потреба од нега за постари лица

3

Договорете се за план за поддршка

4

Управувајте со вашите услуги

5

Напуштете го Планот за обновување на самостојноста

My Aged Care е местото каде што управувате со услуги за нега на постари лица финансирани од австралиската влада. Можете да пристапите до My Aged Care онлајн (преку интернет), по телефон или лично.

Треба да ви направат проценка за да пристапите до услуги за нега на постари лица. Доколку сè уште не ви е направена проценка, може да поднесете барање за проценка на три начини:



Онлајн

Онлајн образецот за поднесување барање е брз и лесен за користење. Пред да поднесете барање, исто така може да ја користите алатката за проверка дали ги исполнувате условите (eligibility checker).

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



По телефон

Јавете се во My Aged Care за да разговарате за вашите потреби и да го пополните барањето за проценка преку телефон. Информативниот центар работи од 8 часот наутро до 8 часот навечер во работните денови и од 10 часот наутро до 2 часот попладне во сабота.

Бесплатни повици на **1800 200 422**.



Лично

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

За детална поддршка, може да разговарате и со службеник специјалист за нега на постари лица, доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор.

Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Центрите за услуги на Services Australia се отворени во работни денови од 8 часот наутро до 5 часот попладне.

Бесплатни повици на **1800 227 475**.

За време на вашата проценка, ќе ве прашаат за вашите секојдневни активности, потреби и желби. Исто така, ќе ви постават прашања за тоа што можете да правите добро, за што ви е потребна помош и што би сакале да можете да правите.

Може да ве прашаат за вашата медицинска историја – медицинското досие или извештаите можат да му помогнат на службеникот за проценка да донесе одлуки, доколку се согласите да ги доставите.

Службеникот за проценка треба да разговара со вас за опциите врз основа на вашите потреби утврдени при проценката, вклучително и дали ги исполнувате условите за користење на улсуги од Планот за неџа за обновување на самостојноста. Исто така, можете да земете предвид дали вашиот сегашен давател на улсуги од програмата Поддршка во домашни услови го нуди Планот за неџа за обновување на самостојноста, или дали ќе треба да најдете нов.

По проценката, овластено лице од организацијата што ја спроведува проценката ќе одлучи на кои улсуги имате право. Потоа ќе добиете писмо со Известување за одлука (Notice of Decision), во кое ќе бидат наведени улсугите кои ви се одобрени. Доколку ви се одобрени улсуги, вашиот план за поддршка ќе биде приложен со писмото. Вашиот план за поддршка ќе ја насочува неџата што ви е потребна за да ги обновите вашите способности или да спречите понатамошно влошување на состојбата.

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

Поддршка за време на процесот на проценка

Можеби ќе сакате на проценката да присуствува член на семејството, пријател или негувател за да ви даде поддршка.

Лице за поддршка може да биде вашиот овластен застапник (registered supporter) – тоа лице има одредени обврски што мора да ги почитува додека ви помага при донесување одлуки. Дознајте повеќе за овластените застапници во делот *Дополнителни информации* од овој материјал.

Доколку сте постар Абориџин и/или Островјанин од Теснецот Торес, можеби ќе сакате да ангажирате работник од „Програмата за поддршка за нега на постари лица од домородните заедници“ (Elder Care Support worker) кој ќе ве поддржува при проценката или ќе зборува во ваше име.

Пред проценката, треба да му кажете на службеникот за проценка дали ви е потребен преведувач – тој може да организира бесплатни услуги за поддршка.

Доколку не е можно проценката да се направи лично, вашиот службеник за проценка на потребата од нега за постари лица може да закаже проценка преку телефон или видео. Ова може да се случи ако сте во оддалечена област или ако има исклучителни околности (како што е временска непогода).

Жалби во врска со проценка

Доколку сте загрижени во врска со вашата проценка, обидете се најпрво да разговарате со вашиот службеник за проценка на потребата од нега за постари лица. Организациите за проценка на негата за постари лица имаат воспоставени процедури за жалби и ќе соработуваат со вас за да ги решат вашите проблеми.

Доколку вие и службеникот за проценка на потребата од нега за постари лица не можете да го решите проблемот или не ви е пријатно да му се обратите директно, контактирајте со My Aged Care бесплатно на **1800 200 422**.

Можете исто така да побарате преиспитување на донесената одлука или да поднесете жалба. Погледнете го делот *Дополнителни информации* во оваа брошура за да дознаете повеќе.

За време на вашата проценка, службеникот за проценка ќе работи со вас за да подготвите персонализиран план за поддршка. Вашиот план за поддршка ќе биде прилагоден на вашите потреби и ќе биде подготвен со цел максимално да се зголемат вашата самостојност и квалитет на живот. Во вашиот план за поддршка ќе биде наведено кои услуги ви се одобрени.

Доколку ви се одобри користење на услуги од План за нега за обновување на самостојноста, вашиот давател на услуги, врз основа на вашиот план за поддршка, ќе изготви план со цели што ќе ви помогне да ја реализирате вашата епизода на нега за обновување на самостојноста.

Доколку веќе користите постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови, треба да проверите дали вашиот давател го нуди Планот за нега за обновување на самостојноста. Ако не го нуди планот, можеби ќе треба да најдете друг давател на услуги, бидејќи услугите од програмата Поддршка во домашни услови може да ги обезбедува само еден давател.

Доколку не добивате постојани услуги од програмата Поддршка во домашни услови, ќе треба да изберете давател на услуги во рок од 56 дена од одобрувањето, или 84 дена со продолжување. При изборот на давател на услуги, треба да размислите што е важно за вас, вклучувајќи:

- Дали имаат работници кои го зборуваат јазикот на кој сакам да комуницирам?
- Дали ги разбираат моите културни вредности или религиозни верувања? Можат ли да ми помогнат да учествувам во културни или религиозни активности?
- Дали ќе соработуваат со мене за да ги постигнам моите цели и да ја поттикнат мојата самостојност?
- Колку наплаќаат за услугите?
- Може ли да побарам кои денови или во кое време ќе ги добивам услуги? Може ли да избирам кои работници ќе ми ги даваат услугите?

Обидете се да разговарате со пријателите, семејството или со вашиот доктор за тоа кого тие препорачуваат. Вашата локална мултикултурна група, организација на Абориџини и Островјани од Теснецот Торес или група во заедницата, исто така може да имаат вредни совети за тоа како да ги задоволите вашите потреби.

Поставување цели

Вашиот давател на услуги ќе има член на персоналот посветен на вашата нега според Планот за нега за обновување на самостојноста - ова лице се нарекува **партнер за нега за обновување на самостојноста (restorative care partner)**. Тоа лице ќе биде квалификувана медицинска сестра или здравствен работник од придружното здравство, кој ќе ви помогне да планирате цели, да управувате со услугите и да донесувате одлуки, а и ќе ве поддржува да научите како да си помогнете себеси да останете самостојни што е можно подолго.

Вашиот партнер за нега за обновување на самостојноста ќе работи со вас, користејќи го вашиот план за поддршка, заедно да изготвите **план со цели (goal plan)**. Вашите цели треба да бидат специфични, мерливи и остварливи во рамките на краткорочната епизода (период на добивање услуги) од најмногу 16 недели. Партнерот за нега за обновување на самостојноста ќе ви помогне редовно да го прегледувате вашиот план за цели, за да се осигура дека вашите услуги и поддршка сè уште ви помагаат да ги постигнете целите. Тој/таа исто така може да ви помогне да го прилагодите вашиот план или да организирате редовни услуги по потреба. Вашиот план со цели треба да биде прилагоден за да ви помогне да ја вратите вашата функција и да научите како да продолжите да бидете самостојни.

Сето ова ќе биде документирано во вашиот план за цели, заедно со услугите што ќе ги добивате, за да ви помогне да ги постигнете тие цели.

Вашиот план за цели/ договор за услуги ќе ги содржи следните работи:

- датумот на почеток и проценетиот датум на завршување на епизодата (периодот на добивање на услуги)
- информации за вашите потреби, цели, желби и постоечката поддршка
- список на сите други услуги или поддршка што ги добивате за да ви помогнат да ја постигнете вашата цел
- сите ризици идентификувани во вашата проценка
- услугите што треба да ви бидат обезбедени, вклучувајќи го управувањето со нега за обновување на самостојноста, како и колку често и кога се очекува да се даваат
- информации за пристап до вашиот персонализиран буџет
- детали за редовно разгледување на планот/договорот
- како планирате да го завршите планот.

Вашиот партнер за нега за обновување на самостојноста редовно ќе ве контактира за да го следи вашиот напредок и да разговара со вас за тоа како напредувате во остварувањето на вашите цели. Тој/таа може да обезбеди поддршка и да решава проблеми и отстранува ризици кога ќе се појават.

Исто така може да ви предложи опции што не се дел од Планот за нега за обновување на самостојноста, како што е учествување во здравствени или спортски програми во заедницата, за да ја поддржи вашата самостојност.

Што да очекувате од давателите на услуги

Вашиот мултидисциплинарен тим и давателите на услуги треба да ве поддржуваат да направите што е можно повеќе и да ви помогнат да ги постигнете вашите цели.

Тие треба да ви нудат услуги за кои се регистрирани, прилагодени на вашата конкретна ситуација и да работат во партнерство со вас, вашето семејство, пријателите и негувателите. Тие мора да ги почитуваат вашите верувања, култура и начин на живот. Давателите смеат да ви обезбедуваат само услуги што се одобрени во вашиот план за поддршка.

Промена на потребите за неџа

Планот за неџа за обновување на самостојноста не е наменет за долготрајна неџа. Доколку вашите потреби се променат или можеби нема да можете да ги исполните вашите цели, треба да разговарате со вашиот партнер за неџа за обновување на самостојноста. Треба да го известите партнерот ако има промена во околностите, како што е пад или друг настан, што влијае на вашето учество во вашата епизода на неџа за обновување на самостојноста.

Вашиот давател на услуги или партнер за неџа за обновување на самостојноста може исто така да разговара со вас ако смета дека вашите потреби се промениле или ако можеби не сте во можност да ги исполните вашите цели.

Откако ќе се добие јасна слика за вашите нови потреби, ќе ви бидат дадени опции за неџата и услугите што најмногу ќе ви одговараат. Ова може да вклучува услуги за постојана неџа на постари лица. Ова значи дека ќе треба да се побара повторна проценка.

Промена на даватели на услуги

Можете да ги промените давателите на услуги во секое време. Ако сакате да го промените вашиот давател на услуги, прво треба да разговарате со вашиот сегашен давател. При промена на даватели на услуги не може да ви биде наплатен никаков надомест за започнување или прекин на добивање на услуги. Правилата за прекин на услуги од еден давател (leave provisions) не важат во Планот за нега за обновување на самостојноста, па затоа, кога менувате давател на услуги, треба да се земе предвид датумот кога завршува вашата епизода.

Управување со негата

Вашиот буџет за нега за обновување на самостојноста ќе ги вклучува трошоците за управување со нега што ги применува вашиот давател. Управувањето со негата може да вклучува планирање цели, управување со буџети, проценка на вашиот напредок и поддршка за повторно да ги обновите способностите. Исто така, може да вклучува поддршка што ќе ви помогне да научите повеќе за тоа како да останете самостојни и да донесувате информирани одлуки за вашата нега.

Овие активности генерално ги врши вашиот партнер за нега за обновување на самостојноста.



Вашиот партнер за нега за обновување на самостојноста ќе ви помогне да го испланирате завршувањето на користење услуги од овој план во **план за завршување на услугите (exit plan)**. Овој план треба да се подготви на почетокот на вашата епизода (периодот на користење нега) и да ги содржи:

- услугите што сте ги добиле
- планираните цели и дали тие биле исполнети
- какви било препораки од вашиот мултидисциплинарен тим
- дали ви е потребна повторна проценка или ако повеќе не ви е потребна дополнителна поддршка.

Треба да ја зачувате вашата копија од планот за завршување на услугите, бидејќи може да ви биде корисна ако подоцна ви затреба постојана нега или ако одлучите да користите други услуги за нега на постари лица.

Кога ќе завршите со користење на Планот за нега за обновување на самостојноста, може да имате повторна проценка ако вашите потреби за нега се променат. Ова може да вклучува пристап до постојани услуги за нега на постари лица.

Доколку веќе сте користеле постојани услуги, со оваа проценка ќе се утврди дали ви е потребна повисока класификација.

Вашите законски права и одговорности

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

Изјава за права

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

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

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

За повеќе информации посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Овластени застапници (registered supporters)

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

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

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

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

Овластување претставник за проценка на приходи и имот

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

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

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

Поднесување жалба во врска со вашата нега на постари лица

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

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

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

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

Можете да контактирате со Комисијата на неколку начини:

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

Застапување, информации и поддршка

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

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

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

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

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

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



Дополнителна помош

Поддршка за усно и писмено преведување

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

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

За услуги за преведување за Аборицини и Островјани од Теснецот Торес, јавете се на:

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

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

За услуги за преведување на знаковен јазик, јавете се на:

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

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

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

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

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

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

Поддршка за деменција

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

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

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

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

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

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

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

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

Социјална поддршка

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

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

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

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

Поддршка е достапна за лица:

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

Поддршката вклучува:

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

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

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



Поддршка за лица со разновидни потреби

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

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

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

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

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

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

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

Помош од советник за пристап до нега

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

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

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

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

Федерација на советите на етничките заедници во Австралија

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

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

Партнери за културно соодветна нега

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

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

Ставање крај на злоупотребата и малтретирањето на постарите лица

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

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

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

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

Поддршка за негувателите

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

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





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

Сите информации во оваа публикација се точни од 1 ноември 2025 година.