



Australian Government

Russian | Русский



myagedcare



Руководство по программе восстановительного ухода



НОЯБРЬ 2025



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

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

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

Руководство по программе восстановительного ухода

Контактные данные

Вопросы по лицензии и любому использованию этого документа принимаются по электронному адресу **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

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

Эта брошюра призвана помочь вам, вашей семье или друзьям принять важные решения о вашем уходе. В ней много полезного, но чтобы принять решение, имеет смысл изучить дополнительную информацию.

Информация актуальна с 1 ноября 2025 года.

Подходит ли вам эта брошюра?

В этой брошюре объясняется, как пожилые люди могут получить поддержку в рамках программы восстановительного ухода.

Вам следует прочитать эту брошюру, если специалист по оценке потребностей в уходе пришел к выводу, что вам необходим восстановительный уход, который поможет вам сохранять независимость.

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



Эта брошюра:

Программа восстановительного ухода

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

Дополнительная информация доступна по ссылке MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

Начальный уровень ухода на дому

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

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

Постоянный уход на дому

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

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

Пансионатный уход

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

Программа помощи на исходе жизни

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

Содержание

Что такое программа восстановительного ухода?	4
Стоимость программы восстановительного ухода	8
Участие в программе восстановительного ухода	13
1. Обратитесь в службу My Aged Care	14
2. Пройдите оценку потребностей в уходе	15
3. Согласуйте план поддержки	17
4. Управляйте получаемыми услугами	19
5. Выход из программы восстановительного ухода	21
Дополнительная помощь	25

Совершенствование системы ухода за пожилыми людьми в Австралии

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

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

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

Что такое программа восстановительного ухода?

В этой брошюре рассказывается о программе восстановительного ухода – краткосрочной программе, которая поможет вам восстановить или сохранить независимость.

Восстановительный уход направлен на улучшение повседневного функционирования и снижение потребности в более интенсивном постоянном уходе, чтобы вы могли продолжать заниматься любимыми делами.

Программа разработана с целью:

- отсрочить или избежать необходимости постоянного ухода на дому или перевода на интенсивный уход
- помочь вам вернуться к самостоятельному выполнению повседневных дел
- справляться с новыми или меняющимися возрастными состояниями
- научить вас дольше сохранять независимость с помощью реабилитационного обучения.



При оценке потребностей в уходе назначенный специалист побеседует с вами и решит, может ли восстановительный уход помочь вам сохранить независимость. Если это так, вами будет заниматься специалист по восстановительному уходу, чтобы определить цели, разработать план и организовать услуги для достижения этих целей.

Если выполнены соответствующие требования, вы будете получать скоординированные интенсивные клинические услуги, в частности, сестринские и реабилитационные.

Каждый период предусматривает финансирование в размере до \$6000. Финансирование может выделяться дважды (на общую сумму до \$12 000) в течение 12 месяцев по следующей схеме:

- 2 отдельных периода в течение года (не подряд) или
- 2 единицы финансирования в течение одного 16-недельного периода, если это одобрено специалистом по оценке потребностей в уходе.

Если вам нужен вариант с периодами, идущими не подряд, вам нужно будет выждать не менее 3 месяцев с даты окончания первого периода.

Восстановительный уход не предусматривает возможности временного отпуска.



О программе

В рамках программы восстановительного ухода вы можете получить до 16 недель подряд интенсивной реабилитационной поддержки для достижения конкретных целей или результатов. Эта программа требует активного участия и мотивации, ведь вы работаете над повышением функциональности для большей независимости. Это помогает отсрочить необходимость в более интенсивном уходе.

Программа включает в себя поддержку со стороны группы специалистов по реабилитации и/или сестринскому уходу – так называемой многопрофильной бригады (MDT). Ваша индивидуальная многопрофильная бригада будет состоять из нескольких медицинских работников, среди которых:

- физиотерапевт
- эрготерапевт
- медсестра/медбрат
- подолог
- диетолог.

В составе бригады может быть врач, но это не обязательно. Если вам необходимо обратиться к врачу, часть расходов может покрыть Medicare, или же вам придется оплатить их самостоятельно.

Услуги, не относящиеся к категории реабилитационных и сестринских, в рамках программы восстановительного ухода используются только для достижения конкретных целевых результатов.

Доступные услуги

Типы услуг, доступных по этой программе, будут зависеть от ваших оцененных потребностей. Услуги будут выбираться с учетом ваших пожеланий, но они должны быть из перечня услуг программы «Поддержка на дому».

Подробнее о том, что доступно в перечне услуг программы «Поддержка на дому»: **[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**.

В рамках восстановительного ухода могут предоставляться в том числе технические средства реабилитации и незначительное дооснащение жилища, если назначенный специалист по оценке потребностей определит, что это необходимо. Это реализуется в рамках программы технических средств реабилитации и дооснащения жилища (AT-HM).

Подробнее о программе 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)**.

Если вы уже получаете постоянные услуги по программе «Поддержка на дому», вам все равно доступна программа восстановительного ухода. Так, по этой программе вы можете получать реабилитационные услуги после падения, продолжая при этом получать постоянные услуги по программе «Поддержка на дому», такие как уборка дома.

Однако оказывать вам услуги может только один поставщик услуг по программе «Поддержка на дому» – нельзя пользоваться услугами двух разных поставщиков для постоянных услуг и программы восстановительного ухода. Если ваш текущий поставщик услуг не предлагает программу восстановительного ухода, вам придется сменить поставщика как постоянных, так и восстановительных услуг.

Исключения

Вы **не имеете** права на восстановительный уход, если вы:

- получаете или имеете право на помощь по программе помощи на исходе жизни (или нуждаетесь в паллиативной помощи)
- уже воспользовались двумя отдельными периодами или двумя единицами финансирования восстановительного ухода по программе «Поддержка на дому» за последние 12 месяцев (или участвовали в программе восстановительного ухода в последние 90 дней)
- получаете или имеете право на получение услуг по программе переходного ухода (проживая в больнице или аналогичном учреждении)
- получаете пансионатный уход на постоянной основе.



Стоимость программы восстановительного ухода

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

Взносы будут взиматься только за полученные услуги. Например, если вы пользуетесь услугой транспорта, вы оплачиваете часть общей стоимости услуги.

Государство полностью профинансирует клинический уход, в частности, услуги медсестер и физиотерапию. Вам не нужно будет платить взнос за эти услуги.

Сумма взимаемых взносов будет зависеть от оценки ваших доходов и активов, проведенной Services Australia. Ваш поставщик услуг может помочь вам рассчитать размер вашего взноса. Взносы зависят в том числе от вашего пенсионного статуса и наличия карты Commonwealth Seniors Health Card (CSHC).

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

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

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

Предельная сумма взносов

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

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

Как пройти оценку доходов и активов?

Если вы уже получаете полную или частичную пенсию от службы Services Australia или Министерства по делам ветеранов (DVA), подавать заявление на оценку доходов и активов не нужно. Соответствующий орган рассчитает размер ваших взносов исходя из имеющейся у него финансовой информации. Прежде чем начать пользоваться услугами по уходу, вам нужно проверить актуальность ваших финансовых данных.

Если вы не получаете пенсию или являетесь пенсионером на самофинансировании, размер ваших платежей будет определяться оценкой доходов и активов. Если вы не обратитесь за оценкой доходов и активов, поставщик услуг может взимать с вас взносы в максимальном размере до достижения предельной суммы.

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

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

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

После того, как Services Australia определит размер ваших взносов, вам и вашему поставщику услуг придет соответствующее письмо. Если у вас еще нет поставщика услуг, вам придет письмо с оценкой ваших доходов и активов. Срок его действия – 120 дней. Если за это время вы не выберете поставщика или не передадите ему это письмо, вам придется заново проходить оценку доходов и активов. Если вы не получили письмо, вы можете связаться с Services Australia по телефону **1800 227 475** и уточнить статус оценки ваших доходов и активов.

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

Финансовая информация и обучение

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

Чтобы больше узнать о стоимости услуг и взносах за услуги по уходу за пожилыми людьми, посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки.

За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи. Зайдите на страницу **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.

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

Какую плату могут взимать поставщики услуг

Цены на услуги восстановительного ухода должны отражать затраты на оказание услуги, включая административные и транспортные. Эти цены должны быть разумными и оправданными.

С вас может взиматься плата только за полученные услуги; запрещается взимать плату за клиническую помощь, а также за заключение и расторжение договора с поставщиком услуг.

Поставщик должен объяснить свои цены на конкретные услуги и зафиксировать их в договоре об оказании услуг.

При изменении стоимости или состава услуг вы или ваш зарегистрированный спонсор должны принять изменения и подписать новый договор (если он еще не подписан). Если вы не согласны с ценой, вы не обязаны подписывать договор, но для получения услуг по программе восстановительного ухода договор должен быть заключен.

Ориентировочный прейскурант на услуги программы «Поддержка на дому» поможет определить, являются ли цены поставщика разумными: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices)**.

Стоимость услуг поставщика услуг также доступна в инструменте «Поиск поставщика» на сайте My Aged Care: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Подробнее о правах потребителей и мерах защиты можно узнать из документа «Защита прав потребителей при оплате услуг по программе „Поддержка на дому“ – информационный бюллетень для участников»: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/consumer-protections-for-support-at-home-prices-fact-sheet-for-participants)**.



Каков порядок уплаты взносов?

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

Если вы не в состоянии уплачивать взносы по не зависящим от вас причинам, вам может полагаться помощь в связи с тяжелым материальным положением. Дополнительную информацию можно найти на сайте [MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](https://www.myagedcare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance).

Или обратитесь к разделу «Дополнительная информация» в конце этой брошюры.

Участие в программе восстановительного ухода

- 1 Обратитесь в службу My Aged Care
- 2 Пройдите оценку потребностей в уходе
- 3 Согласуйте план поддержки
- 4 Управляйте получаемыми услугами
- 5 Выход из программы восстановительного ухода



Служба My Aged Care позволяет пожилому человеку управлять услугами по уходу, финансируемыми Правительством Австралии. Обратиться в службу My Aged Care можно онлайн, по телефону или лично.

Для получения услуг по уходу за пожилыми людьми необходимо пройти оценку потребностей. Если вы еще не прошли оценку, вы можете подать заявку на ее проведение одним из трех способов:



Онлайн

Онлайн-форма заявки проста и удобна. Перед подачей заявки можно провериться на соответствие требованиям.

Адрес в интернете: **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.



По телефону

Позвоните в службу My Aged Care, обсудите ваши потребности и оставьте заявку на оценку по телефону. Контактный центр работает с 08:00 до 20:00 по будням и с 10:00 до 14:00 по субботам.

Бесплатный номер **1800 200 422**.



Лично

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

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

Адрес в интернете: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Сервисные центры Services Australia открыты по будням с 08:00 до 17:00.

Бесплатный номер **1800 227 475**.

В ходе оценки вас спросят о ваших повседневных занятиях, потребностях и предпочтениях. Вас также спросят, что у вас получается хорошо, в чем вам нужна помощь и что вы хотите уметь делать.

Вас могут спросить о состоянии вашего здоровья – медицинские документы, если вы не против их предоставить, могут помочь специалисту по оценке принять обоснованное решение.

Специалист по оценке должен обсудить с вами варианты исходя из ваших оцененных потребностей, включая ваше право на участие в программе восстановительного ухода. Вы также можете узнать, предоставляет ли ваш текущий поставщик услуг по программе «Поддержка на дому» программу восстановительного ухода или вам нужно искать нового.

После оценки сотрудник оценочной организации примет решение о том, какие услуги будут вам доступны. Затем вы получите письмо с уведомлением о решении, в котором будет указано, какие услуги вам одобрены. Если ваша заявка на услуги одобрена, к письму будет приложен план поддержки. План поддержки определит необходимую помощь для восстановления способностей или предотвращения дальнейшего ухудшения.

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

Поддержка в процессе оценки

Может иметь смысл пригласить на оценку родственника, друга или ухаживающего человека, который вас поддержит.

Вашим помощником может быть зарегистрированный спонсор – у него есть обязанности, которые он обязан выполнять, оказывая вам поддержку в принятии решений. Дополнительную информацию о зарегистрированных спонсорах можно найти в разделе «Дополнительная информация» этой брошюры.

Если вы пожилой человек из аборигенов и/или островитян Торресова пролива, вы можете обратиться в службу Elder Care Support за поддержкой или представительством при оценке.

Если вам нужен переводчик, сообщите об этом специалисту по оценке до начала оценки – он может организовать бесплатные услуги для вашей поддержки.

Если оценка на дому невозможна, специалист по оценке может организовать оценку по телефону или видеосвязи. Это может произойти, если вы находитесь в отдаленном районе, в больнице, а также в исключительных обстоятельствах – например, при неблагоприятных погодных условиях.

Жалобы по поводу оценки

Если у вас возникли сомнения по поводу оценки, попробуйте для начала поговорить с специалистом по оценке. Организации по оценке потребностей в уходе имеют процедуры подачи жалоб и будут работать с вами для решения ваших проблем.

Если вы и назначенный специалист по оценке потребностей в уходе не можете самостоятельно решить проблему или вам неудобно обращаться к специалисту напрямую, свяжитесь со службой My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Вы также можете обжаловать решение или подать жалобу. Более подробную информацию см. в разделе «Дополнительная информация» этой брошюры.

В ходе оценки ваш специалист по оценке разработает для вас индивидуальный план поддержки. План поддержки будет разработан с учетом ваших потребностей и позволит максимально повысить вашу независимость и качество жизни. В вашем плане поддержки будет указано, какие услуги вам одобрены.

Если вам одобряют программу восстановительного ухода, поставщик услуг возьмет его за основу плана достижения целей, который поможет вам проработать период восстановительного ухода.

Если вы уже постоянно пользуетесь услугами программы «Поддержка на дому», вам следует проверить, предлагает ли ваш поставщик услуг программу восстановительного ухода. В противном случае вам, возможно, придется найти другого поставщика, поскольку услуги программы «Поддержка на дому» должен оказывать один и тот же поставщик.

Если вы еще не получаете постоянные услуги по программе «Поддержка на дому», вам необходимо будет выбрать поставщика услуг в течение 56 дней с даты одобрения заявки или в течение 84 дней с продлением. При выборе поставщика услуг следует учитывать то, что для вас важно, в том числе:

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

Попробуйте поговорить с друзьями, семьей или врачом о том, кого они порекомендуют. Ваша местная многокультурная группа, организация аборигенов и островитян Торресова пролива или общественная группа также могут дать ценные советы по удовлетворению ваших потребностей.

Постановка целей

Ваш поставщик услуг назначит сотрудника, который будет заниматься вашим уходом в рамках программы восстановительного ухода. Этот человек называется **партнером по восстановительному уходу**.

Это квалифицированный специалист по сестринскому делу или реабилитации, который поможет вам планировать цели, управлять услугами и принимать решения, а также поможет вам понять, как помочь себе как можно дольше сохранять независимость.

Ваш партнер по восстановительному уходу будет работать с вами на основании вашего плана поддержки, чтобы разработать **план достижения целей**. Ваши цели должны быть конкретными, измеримыми и достижимыми в течение краткосрочного периода продолжительностью до 16 недель. Партнер по восстановительному уходу поможет вам регулярно пересматривать план достижения целей, чтобы получаемые услуги и поддержка постоянно помогали вам достигать их. Партнер также может помочь вам скорректировать план или при необходимости организовать постоянные услуги. Ваш план достижения целей должен быть нацелен на то, чтобы помочь вам восстановить функциональность и научиться сохранять независимость.

Эти цели будут зафиксированы в вашем плане целей наряду с услугами, которые вы получите для их достижения.

Ваш план достижения целей/договор об оказании услуг будет включать:

- дату начала и предполагаемого окончания периода
- ваши потребности, цели, предпочтения и уже получаемую поддержку
- перечень всех других услуг или видов поддержки, которые вы получаете для достижения своей цели
- риски, выявленные в ходе вашей оценки
- планируемые услуги, включая управление восстановительным уходом, а также периодичность и ожидаемые даты
- доступ к вашему индивидуальному бюджету
- детали регулярных проверок
- как вы планируете завершить участие в программе.

Партнер по восстановительному уходу будет регулярно связываться с вами, интересоваться вашими успехами и обсуждать ваше продвижение к поставленным целям. Он может оказывать поддержку и решать проблемы и риски по мере их возникновения.

Партнер также может предложить вам варианты за рамками программы восстановительного ухода – например, программы общественного здоровья или физические упражнения, которые помогут вам поддерживать независимость.

Чего ожидать от поставщиков услуг

Ваша многопрофильная бригада и поставщики услуг должны оказать вам максимальную поддержку и помочь достичь поставленных целей.

Поставщики должны оказывать услуги согласно имеющейся регистрации, с учетом особенностей вашей ситуации, а также сотрудничать с вами, вашей семьей, друзьями и ухаживающими. Они должны уважать ваши убеждения, культуру и образ жизни. Поставщики должны оказывать только те услуги, которые одобрены в вашем плане поддержки.

Изменение потребностей в уходе

Программа восстановительного ухода не предназначена для долгосрочного ухода. Если ваши потребности изменятся или вы не сможете достичь поставленных целей, следует поговорить с партнером по восстановительному уходу. Следует сообщать партнеру по восстановительному уходу об изменениях в обстоятельствах – например, падении или другом событии, которое повлияет на ваше участие в периоде восстановительного ухода.

Поставщик услуг или партнер по восстановительному уходу может и сам обратиться к вам, если сочтет, что ваши потребности изменились или вы не сможете достичь своих целей.

Как только прояснятся ваши новые потребности, вам будут предложены оптимальные варианты ухода и услуг. Это могут быть постоянные услуги по уходу за пожилыми людьми. В этом случае потребуется оставить заявку на повторную оценку.

Смена поставщика услуг

Вы можете сменить поставщика в любое время. Если вы хотите сменить поставщика услуг, лучше сначала поговорить с текущим поставщиком. С вас не может взиматься плата за заключение или расторжение договора при смене поставщика услуг. Программа восстановительного ухода не предусматривает возможности временного отпуска, поэтому при смене поставщика услуг необходимо учитывать дату окончания вашего периода.

Управление уходом

В ваш бюджет на восстановительный уход будут включены расходы на управление уходом, применяемые вашим поставщиком услуг. Управление уходом может включать в себя планирование целей, управление бюджетом, оценку вашего прогресса и поддержку в восстановлении ваших способностей. Сюда также может входить поддержка, которая поможет вам больше узнать о том, как сохранять независимость и принимать осознанные решения о своем уходе.

Эти мероприятия обычно выполняет ваш партнер по восстановительному уходу.



Партнер по восстановительному уходу поможет вам спланировать выход из программы в **плане выхода**. Этот план должен начинаться в начале периода восстановительного ухода и содержать:

- полученные услуги
- запланированные цели и то, были ли они достигнуты
- рекомендации от вашей многопрофильной бригады
- потребность в повторной оценке или отсутствие потребности в дальнейшей поддержке.

Следует сохранить копию вашего плана выхода из программы, так как он может оказаться полезным, если вам впоследствии понадобится постоянный уход или если вы решите воспользоваться другими услугами ухода за пожилыми людьми.

При выходе из программы восстановительного ухода вы можете пройти повторную оценку, если ваши потребности в уходе изменятся. Это может включать в себя доступ к постоянным услугам по уходу за пожилыми людьми.

Если вы уже получали постоянные услуги, повторная оценка определит, нужна ли вам более высокая классификация.

Ваши законные права и обязанности

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

Положение о правах

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

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

У вас также будет право выбирать, кому вас поддерживать в принятии этих решений.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Зарегистрированные спонсоры

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

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

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

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

Назначение доверенного лица при оценке материальной обеспеченности

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

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

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

Подача жалобы на услуги ухода за пожилым человеком

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

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

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

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

Связаться с Комиссией можно несколькими способами:

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

Защита прав, информация и поддержка

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

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

Специалисты из OPAN могут помочь вам:

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

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

Адрес в интернете: **OPAN.org.au**.



Дополнительная помощь

Устный и письменный перевод

По поводу услуг письменного и устного перевода звоните:

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

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

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

Список доступных языков: MyAgedCare.gov.au/Accessible-All.

Для получения услуг сурдоперевода звоните:

в службу Deaf Connect – **1300 773 803** или пишите по электронной почте на Interpreting@DeafConnect.org.au.

Просьба обращаться заблаговременно, чтобы обеспечить наличие переводчика.

Дополнительная информация доступна по ссылке DeafConnect.org.au.

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

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

Дополнительная информация доступна по ссылке AccessHub.gov.au/About-The-NRS.

Поддержка при деменции

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

- **Национальная программа поддержки при деменции (NDSP)** предлагает широкий спектр услуг поддержки людям, живущим с деменцией, их семьям, ухаживающим и представителям. Услуги доступны по телефону, онлайн и лично по всей Австралии и включают информацию, обучение, психологическое консультирование, поддержку, наставничество и рекомендации.

Звоните на единую горячую линию помощи при деменции Dementia Australia по телефону **1800 100 500** – круглосуточно, без выходных.

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

- **Консультационная служба по поведению при деменции (DBMAS)** предоставляет индивидуальную поддержку в случаях, когда поведенческие и психологические симптомы деменции влияют на уход за человеком или качество его жизни. Обученные консультанты работают в любом месте и в любой обстановке, оказывая поддержку поставщикам услуг и ухаживающим за людьми, живущими с деменцией.

Обращайтесь в организацию Dementia Support Australia по бесплатному номеру **1800 699 799** – круглосуточно, без выходных.

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

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

Социальная поддержка

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

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

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

Поддержка бездомных и живущих с патологическим накопительством

Предусмотрена поддержка для людей:

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

Поддержка включает в себя:

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

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

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



Поддержка людей с различными потребностями

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

Существует множество программ и услуг, помогающих людям с различными потребностями получить необходимую помощь. В вашем регионе могут действовать специализированные службы, обслуживающие именно группы с особыми потребностями. Дополнительную информацию можно получить на сайте My Aged Care или у своего специалиста по оценке потребностей в уходе.

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

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

Помощь по программе Elder Care Support

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

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Помощь от специалиста по поиску услуг ухода

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

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

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

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.

Федерация советов этнических общин Австралии

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

Дополнительная информация доступна по ссылке **FECCA.org.au**.

Партнеры по культурно уместному уходу (PICAC)

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

Дополнительная информация доступна по ссылке **PICACAlliance.org**.

Борьба с жестоким обращением и насилием в отношении пожилых людей

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

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

Обратитесь за информацией или советом к человеку, которому доверяете:

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

Поддержка ухаживающих

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

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





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

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