



Australian Government



myagedcare

Serbian | Српски



Ваш водич кроз План за ресторативну негу



НОВЕМБРА 2025



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

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

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

Ваш водич кроз План за ресторативну негу

Контактирајте нас

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

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

Ова брошура је израђена да помогне вама, вашој породици или вашим пријатељима да донесете важне одлуке о вашој нези. Брошура садржи много корисних информација, али можда ћете желети да урадите додатно истраживања које ће вам помоћи да донесете одлуку.

Информације су актуелне од 1. новембра 2025.

Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

Ова брошура објашњава како старији људи могу добити подршку кроз План за ресторативну негу.

Треба да прочитате ову брошуру ако вас је проценио проценитељ за старосну негу као некога коме је потребна ресторативна нега како бисте остали самостални.

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



Ова брошура:

План ресторативне неге

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

За више информација, посетите MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

Почетни ниво неге код куће

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

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

Текућа нега код куће

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

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

Старачки дом

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

План неге на крају живота

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

Садржај

Шта је План ресторативне неге?	4
Трошкови плана за ресторативну негу	8
Како остварити право на ресторативну негу	13
1. Контактирајте My Aged Care	14
2. Урадите процену за старосну негу	15
3. Сагласите се о плану подршке	17
4. Управљање вашим услугама	19
5. Излазак из Плана ресторативне неге	21
Додатна помоћ	25

Побољшање система неге старих лица у Аустралији

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

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

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

Шта је План ресторативне неге?

Ова брошура се односи на План ресторативне неге - краткотрајни програм подршке која вам омогућава да повратите или одржите самосталност.

Ресторативна нега је усмерена на побољшање свакодневног функционисања и смањење потребе за интензивнијом, дуготрајном негом – како бисте могли да наставите да обављате активности у којима уживате.

Овај план је припремљен да:

- одложи или избегне потребу за сталном негом код куће, или прелаз у виши ниво неге
- вам помогне да се самостално вратите свакодневним активностима
- управљате вашим новим стањем или стањем које се мења током старења
- вас научи начине на које можете да останете независни дуже кроз обуку за очување самосталности.



Током ваше процене за негу старих лица, ваш проценитељ ће попричати са вама како би утврдио да ли би вам ресторативна нега могла помоћи да останете самостални. Ако може, сарађиваћете са пружаоцем услуга ресторативне неге на постављању циљева, развоју плана и организовању услуга за постизање тих циљева.

Уколико испуните услове, добићете усклађене и интензивне клиничке услуге, као што су медицинска нега и услуге здравствених сарадника.

Сваки циклус обезбеђује финансијска средства до 6.000 долара. Ову новчану подршку можете добити два пута годишње (укупно до 12.000 долара) током периода од 12 месеци, као:

- 2 одвојена циклуса у различитим периодима године (неузастопни), или
- 2 износа финансирања у оквиру једног 16-недељног периода, ако то одобри проценитељ за негу старих лица.

Уколико су вам потребне две неузастопне услуге, потребно је да сачекате најмање 3 месеца од завршетка прве финасиране услуге. Ако вам је потребан приступ неузастопним циклусима, мораћете да сачекате најмање 3 месеца од завршетка првог циклуса.

Не постоје одредбе о одсуству за приступ ресторативној нези.



Информације о овом плану

План ресторативне неге вам омогућава да примите до 16 узастопних недеља интензивне здравствене подршке, усмерене на постизање конкретних циљева или резултата. Овај план захтева ваше активно учешће и мотивацију док радите на побољшању функционалности ради веће самосталности. Ово вам помаже да одложите потребу за вишим нивоима неге старих лица.

Овај план укључује подршку групе здравствених стручњака и/или медицинских сестара, познатих као мултидисциплинарни тим (MDT). Ваш индивидуални MDT ће се састојати од неколико различитих здравствених стручњака, као што су:

- физиотерапеут
- радни терапеут
- медицинска сестра
- специјалиста за стопала
- дијететичар.

Медицински стручњак (попут лекара или специјалисте) може бити део тима, али не мора. Ако вам треба лекар, Medicare може покрити неке од трошкова – или ћете можда морати сами да их платите.

Услуге које не спадају у здравствену негу и саветовање здравствених стручњака треба користити у оквиру плана ресторативне неге само ради остваривања конкретно постављених циљева.

Доступне услуге

Врсте услуга доступне кроз овај план ће зависити од ваших процењених потреба. Услуге ће се бирати у сарадњи са вама, али морају бити са листе услуга Подршка у кући.

Сазнајте више о услугама које су доступне на листи услуга Подршка у кући: **[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**.

Помоћна технологија и мање кућне модификације могу такође бити део ваше ресторативне неге, ако ваш проценитељ за негу старих лица утврди да је то потребно. Ово ће бити обезбеђено путем шеме за Помоћну технологију и кућне модификације (AT-HM).

Сазнајте више о шеми за 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)**.

Ако већ редовно примате услуге Подршка у кући, можете још увек да учествујете у плану ресторативне неге. На пример, можете да примате услуге здравствених сарадника у оквиру овог програма ради опоравка након пада, док и даље примате редовне услуге програма Подршка у кући као што је чишћење куће.

Међутим, само један пружалац услуга Подршка у кући вам може пружити услуге – не можете користити два различита пружаоца за редовне услуге и план ресторативне неге. Ако ваш тренутни пружалац услуга не нуди план ресторативне неге, мораћете да промените пружаоце за ваше редовне и ресторативне услуге.

Искључења из права на услугу

Не испуњавате услове за добијање ресторативне неге ако:

- примате или имате право да примате план неге на крају живота (или вам је потребна палијативна нега)
- користили сте два одвојена циклуса или два износа финансирања за ресторативну негу у оквиру програма Подршка у кући у последњих 12 месеци (или сте примали ресторативну негу у последњих 90 дана)
- тренутно примате или испуњавате услове за услуге у оквиру Прелазног програма неге (боравак у болници или сличној установи)
- примате сталну негу у старачком дому.



Трошкови плана за ресторативну негу

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

Од вас ће се тражити да учествујете у трошковима само за услуге које сте примили. На пример, ако користите превоз, платићете један део укупних трошкова.

Клиничку негу као што су медицинска нега и физиотерапија, финансира у потпуности држава. Нећете морати да учествујете у покривању трошкова за ове услуге.

Колико ће се тражити од вас да учествујете у покривању трошкова зависиће од процене вашег прихода и имовине од стране агенције Services Australia. Ваш пружалац услуга вам може помоћи да разумете ваш део доприноса покривања трошкова. То такође зависи од вашег статуса старосне пензије и да ли имате Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) картицу.

Ова табела приказује стандардне доприносе за програм Подршке у кући:

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

Постоје различити услови за особе које су примале или су им били одобрени Пакети кућне неге до 12. септембра 2024. За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions**.

Доживотни лимит

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

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

Како могу да добијем процену прихода и имовине?

Ако већ примате пуну или делимичну пензију од Services Australia или Министарства за послове ветерана (DVA), неће бити потребно да подносите захтев за процену прихода и имовине. Надлежна агенција ће користити постојеће финансијске податке како би утврдила ваше учешће у покривању трошкова. Потребно је да обезбедите да су ваши финансијски подаци ажурирани пре него што започнете коришћење услуга неге за стара лица.

Ако не примате пензију или сте самофинансирани пензионер, процена прихода и имовине ће одредити ваше доприносе. Ако не поднесете захтев, ваш пружалац услуга може да затражи од вас да платите максималне трошкове док не достигнете доживотни лимит.

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

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

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

Након што агенција Services Australia израчуна ваше доприносе, вама и вашем пружаоцу услуга биће послато писмо са доприносима које треба да платите. Ако још увек немате пружаоца услуга, добићете писмо са проценом вашег прихода и имовине. Ова процена важи 120 дана. Ако не изаберете пружаоца услуга или им не доставите податке у овом року, мораћете да урадите нову процену прихода и имовине. Ако нисте примили писмо, контактирајте Services Australia на **1800 227 475** и затражите ажурирање статуса ваше процене прихода и имовине.

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

Финансијске информације и образовање

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

Да бисте сазнали више о трошковима и доприносима неге старих лица, посетите услужни центар агенције Services Australia или закажите термин онлајн за бесплатан састанак уживо за опште информације и подршку.

За детаљнију подршку, можете да попричате са стручним службеником за негу старих лица ако постоји у вашем крају, или преко видео позива. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или бесплатни позив **1800 227 475**.

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

Шта пружаоци услуга могу да наплате

Цене услуга ресторативне неге треба да буду у складу са стварним трошковима пружања услуге, укључујући све административне таксе или трошкови путовања. Ове цене морају бити разумне и оправдане.

Само услуге које примите могу да вам се наплате и не могу да вам се наплате било какве таксе за клиничку негу, или за потписивање или раскидање уговора са пружаоцем услуга.

Пружалац услуга мора бити у стању да објасни своје цене за специфичне услуге и да их прикаже у вашем уговору о пружању услуга.

Ако се цене или услуге промене, ви или ваша регистрована особа за подршку морате да се сложите са променом и да потпишете нови уговор (ако већ нисте постигли договор). Ако се не слажете са ценама, не морате потписати уговор – али уговор мора бити на снази да бисте примали план ресторативне неге.

Индикативни ценовник Подршке у кући може вам помоћи да утврдите да ли су цене пружаоца услуга разумне: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices)**.

Трошкови пружаоца услуга су такође доступни путем опције 'Find a provider' (пронаћи пружаоца услуга) на веб-сајту My Aged Care: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Сазнајте више о правима и заштити потрошача у 'Информативни лист за учеснике - Заштита потрошача за цене услуга Подршке у кући': **[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)**.



Како ћу плаћати своје учешће у трошковима?

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

Ако не можете да платите своје учешће због разлога ван ваше контроле, можда испуњавате услове за финансијску помоћ због тешкоћа. За више информација посетите **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Тakoђе можете погледати одељак *додатне информације* на крају ове брошуре.

Како остварити право на ресторативну негу

1

Контактирајте My Aged Care

2

Обавите процену за негу
старих лица

3

Сагласите се са планом подршке

4

Сагласите се о плану подршке

5

Управљање вашим услугама



My Aged Care је место где сами управљате услугама неге старих лица које финансира аустралијска влада. Можете приступити служби My Aged Care преко интернета, телефоном или лично.

Треба да добијте процену да бисте могли да користите услугу неге старих лица. Ако још нисте били процењени, можете поднети захтев на један од три начина:

Онлајн

Образац за онлајн пријаву може брзо и једноставно да се попуни. Можете и да проверите да ли имате право на услуге пре него што се пријавите.

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

Телефоном

Позовите службу My Aged Care да бисте разговарали о вашим потребама и завршили пријаву за процену телефоном. Радно време контакт центра је од 8:00 до 20:00 часова радним данима и од 10:00 до 14:00 часова суботом.

Бесплатан позив **1800 200 422**.

Лично

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

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

Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Услужни центри Services Australia раде радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Бесплатан позив **1800 227 475**.

Током ваше процене, питаће вас о вашим свакодневним активностима, потребама и захтевима. Такође ће вас питати шта можете добро да радите, у чему вам треба помоћ и шта бисте желели да можете да радите.

Можда ће вас питати о вашој медицинској историји – медицински картони или извештаји могу помоћи проценитељу у доношењу одлука, ако пристанете да их доставите.

Ваш проценитељ треба да поприча са вама о опцијама које су у складу са вашим потребама, утврђених током процене, укључујући да ли испуњавате услове за План ресторативне неге. Такође проверите да ли ваш тренутни пружалац услуга Подршке у кући пружа и услуге Плана ресторативне неге, или је потребно да пронађете новог.

Након ваше процене, овлашћено лице у организацији која је спровела процену донеће одлуку о томе које услуге можете да користите. Тада ћете примити писмено решење, које укључује одобрене услуге. Ако се ваш захтев за услуге одобри, ваш план подршке биће приложен уз писмено решење. Ваш план подршке ће усмеравати негу која вам је потребна да бисте повратили способности или спречили даље погоршање стања.

Ако не примите решење или план подршке у року од 4 недеље, позовите My Aged Care на **1800 200 422** или контактирајте вашу организацију за процену.

Подршка током процедуре за процену

Члан породице, пријатељ или неговатељ може бити присутан на процени да вас подржи.

Ваша особа за подршку може бити ваше регистровано лице за подршку – оно има обавезе које мора да испуни када вас подржава у доношењу одлука. Сазнајте више о регистрованим лицима за подршку у одељку *Додатне информације*.

Ако сте старија особа заједнице Аборицина и острвљана Торесовог мореуза, можете имати радника за подршку старијим особама који ће вас подржати на процени или говорити у ваше име.

Уколико вам је потребан преводилац или тумач, потребно је да обавестите свог проценитеља пре ваше процене – они могу да организују бесплатне услуге да вас подрже.

Ако процена уживо није могућа, ваш проценитељ за старосну негу може да организује процену путем телефона или видео позивом. То се може десити ако сте у удаљеном месту или ако постоје изузетне околности (као што је невреме).

Жалбе на процену

Ако сте забринути у вези са својом проценом, покушајте прво да разговарате са својим проценитељем за старосну негу. Организације за процену старосне неге имају устаљене процедуре за жалбе и сарађиваће са вама на решавању ваше забринутости.

Ако ви и проценитељ за старосну негу нисте у могућности да решите проблем, или вам је неугодно да им се директно обратите, контактирајте My Aged Care бесплатно на **1800 200 422**.

Такође можете уложити жалбу на одлуку или поднети притужбу. Погледајте одељак *Додатне информације* овог ресурса да бисте сазнали више.

Током ваше процене, ваш проценитељ ће сарађивати са вама на развоју личног плана подршке. План подршке ће бити прилагођен вашим потребама и осмишљен да максимално повећа вашу независност и квалитет живота. План подршке ће објаснити које услуге су вам одобрене.

Ако вам буде одобрен програм ресторативне неге, план подршке ће ваш пружалац услуга користити за израду плана циљева који ће вам помоћи током трајања ресторативног циклуса.

Ако већ користите услуге Подршке у кући, потребно је да проверите да ли ваш пружалац услуга пружа услуге Плана ресторативне неге. Ако не, можда ће бити потребно да пронађете другог пружаоца услуга, јер услуге Подршке у кући могу да се спроведу од стране само једног пружаоца.

Ако већ не примате услуге Подршке у кући, биће потребно да изаберете пружаоца у року од 56 дана од одобрења, или 84 дана уз продужење. Потребно је да размислите о томе шта вам је важно при избору пружаоца, укључујући:

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

Покушајте да разговарате са пријатељима, породицом или вашим лекаром о томе кога препоручују. Ваша локална мултикултурна група, организација Аборицина и острвљана Торесовог мореуза или локална заједница могу вам такође пружити корисне савете о испуњавању ваших потреба.

Постављање циљева

Члан особља вашег пружаоца услуга биће посвећен вашој нези у оквиру Плана ресторативне неге – ова особа се зове партнер за **ресторативну негу**. То ће бити квалификовани медицински техничар или здравствени стручњак који вам помаже да планирате циљеве, управљате услугама и доносите одлуке, као и да вас подржава у учењу како да сами себи помогнете да останете самостални што дуже је могуће.

Ваш партнер за ресторативну негу ће сарађивати са вама користећи ваш план подршке како би израдио **план циљева**. Ваши циљеви треба да буду специфични, мерљиви и достижни у краткотрајном ресторативном циклусу до 16 недеља. Ваш партнер за ресторативну негу ће вам помоћи да редовно прегледате ваш план циљева, и да утврди да услуге и подршка које примате и даље служе у постизању ваших циљева. Они такође могу да вам помогну да прилагодите ваш план или да ангажујете сталне услуге по потреби. Ваш план циљева треба да буде прилагођен тако да вам помогне да повратите функције и научите како да наставите да budete самостални.

Ово ће бити забележено у вашем плану циљева, заједно са услугама које ћете примати да бисте их постигли.

Ваш план циљева/уговор о пружању услуга ће имати:

- датум почетка и процењени датум завршетка ресторативног циклуса
- ваше потребе, циљеве, жеље и постојећу подршку
- списак свих других услуга или подршки које примате да бисте постигли свој циљ
- све ризике који су наведени у вашој процени
- услуге које ће бити спроведене, укључујући управљање ресторативном негом, учесталост и очекивани датуми
- приступ вашем индивидуализованом буџету
- детаље редовне ревизије
- како планирате да напустите план.

Ваш партнер за ресторативну негу ће редовно проверавати ваш напредак и попричати са вама о постизању ваших циљева. Он вам може пружити подршку и решавати проблеме и ризике како се појаве.

Такође може предложити опције за вас које нису део Плана ресторативне неге, као што су програми здравља у заједници или вежбања, како би подржао вашу независност.

Шта очекивати од пружалаца услуга

Ваш мултидисциплинарни тим и пружаоци услуга треба да вас подрже да урадите што више можете и помогну вам да постигнете своје циљеве.

Потребно је да вам пруже услуге за које су регистровани, прилагођене вашим јединственим околностима и да сарађују са вама, вашом породицом, пријатељима и неговатељима. Морају да поштују ваша уверења, културу и начин живота. Пружаоци услуга могу да вам пруже само услуге које су одобрене у вашем плану подршке.

Промене у потребама за негом

План ресторативне неге није намењен за дугорочну негу. Ако се ваше потребе промене или је могуће да нећете моћи да испуните своје циљеве, потребно је да попричате са својим партнером за ресторативну негу. Потребно је да обавестите свог партнера за ресторативну негу ако дође до промене у околностима, као што је пад или други догађај, који утиче на ваше учешће у вашем ресторативном циклусу.

Ваш пружалац услуга или партнер за ресторативну негу такође могу да попричају са вама ако мисле да су се ваше потребе промениле или ако је могуће да нећете моћи да испуните своје циљеве.

Када буде јасније које су ваше нове потребе, биће вам понуђене опције о нези и услугама које најбоље одговарају вама. Ово може укључити сталне услуге неге старих лица. То значи да ће бити потребно да затражите поновну процену.

Промена пружалаца услуга

Пружаоце услуга можете променити у било ком тренутку. Ако желите да промените свог пружаоца услуга, потребно је прво да попричате са својим тренутним пружаоцем. Не могу да вам наплате улазну или излазну таксу за промену пружалаца услуга. Услови за излазак не важе у Плану ресторативне неге, тако да треба узети у обзир датум изласка из ресторативног циклуса при промени пружаоца услуга.

Управљање негом

Ваш пружалац услуга ће имати трошкове управљања негом, који су у вашем буџету за ресторативну негу. Управљање негом може да обухвати планирање циљева, управљање буџетима, процену вашег напредовања и подршка коју вам пружају да повратите способност. Такође може да укључи подршку и помоћ у вашем стицању знања о томе како да останете независни и доносите информисане одлуке о вашој нези.

Ове послове генерално обавља ваш партнер за ресторативну негу.



Ваш партнер за ресторативну негу ће вам помоћи да испланирате излазак из овог плана у **плану изласка**. План изласка треба да почне на почетку вашег ресторативног циклуса и да садржи:

- услуге које сте примили
- планиране циљеве и да ли су испуњени
- све препоруке вашег мултидисциплинарног тима
- да ли вам је потребна поновна процена или вам даља подршка није потребна.

Потребно је да задржите копију вашег плана изласка јер може бити корисна ако вам касније буде требао наставак неге или ако одлучите да користите друге услуге неге старих лица.

Када изађете из програма ресторативне неге, можда ћете проћи поновну процену ако се ваше потребе за негом промене. Ово може да укључи приступ сталним услугама неге старих лица.

Ако сте већ примали сталне услуге, ово ће одредити да ли вам је потребна виша класификација.

Ваша законска права и обавезе

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

Изјава о правима

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

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

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

За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Регистровани пружаоци подршке

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

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

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

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

Договор о именовану представника за процену финансијског стања

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

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

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

Подношење жалбе на негу старих лица

Ако сте забринуте због неге коју добијате ви или неко други, важно је да о томе разговарате. Прво треба да разговарате са својим пружаоцем услуга. Према Закону о нези старих лица, сви пружаоци услуга су дужни да имају успостављен систем и процес за управљање жалбама.

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

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

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

Комисију можете контактирати на неколико начина:

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

Заступање, информације и подршка

Влада Аустралије блиско сарађује са врховним телима и другим групама које представљају и заступају потребе старијих лица, укључујући, на пример: Савет за негу старих лица, Савет за старење (COTA), Национални савет за негу старих лица и Мрежа за заступање старијих особа (OPAN).

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

Заступници мреже OPAN вам могу помоћи да:

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

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

Посетите **OPAN.org.au**.



Додатна помоћ

Подршка преводаца и тумача

За услуге преводаца и тумача, позовите:

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

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

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

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

За услуге тумачења знаковног језика, позовите:

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

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

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

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

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

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

Подршка особама са деменцијом

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

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

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

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

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

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

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

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

Социјална подршка

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

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

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

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

Подршка је доступна особама:

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

Подршка укључује:

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

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

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



Подршка за особе са различитим потребама

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

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

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

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

Подршка за негу старијих особа

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

За више информација, посетите

MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program.

Помоћ од проналазача неге

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

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

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

За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder.**

Федерација савета етничких заједница Аустралије

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

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

Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC)

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

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

Заустављање злостављања и малтретирања старијих особа

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

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

За информације или савет, разговарајте са неким коме верујете:

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

Подршка за неговатеље

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

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





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422