



Australian Government



myagedcare

Serbian | Српски



Кораџи за улазак у старачки дом

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).

Кораџи за улазак у старачки дом

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 новембра 2025.

Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

Ова брошура објашњава како стара лица могу приступити нези у старачком дому, процес пресељења у старачки дом и шта да очекујете када се уселите.

Требало би да прочитате ову брошуру ако је проценитељ за старосну негу проценио да треба да вам се пружа нега у старачком дому.

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



Контактирајте My Aged Care бесплатно на **1800 200 422**, посетите **MyAgedCare.gov.au** или посетите услужни центар Services Australia

Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

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.

За више информација, посетите MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Homes.

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 оброка, 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 старим лицима помогло да остану здрави, активни и друштвено повезани са својом заједницом.

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

План ресторативне неге

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

План неге на крају живота

План неге на крају живота помаже старим лицима којима је, према утврђеној дијагнози, остало 3 месеца живота или мање и желе да остану код куће. Намера је да се пружи додатна нега 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

Нега у старачком дому	4
Контактирајте My Aged Care	7
Обавите процену за старосну негу	9
Нега у старачком дому ради одмене неговатеља – кратки боравци у старачким домовима	12
Пут до старачког дома	13
1. Израчунајте трошкове	14
2. Пронађите старачки дом	23
3. Пријавите се за старачки дом и прихватите понуду	26
4. Склопите уговоре са вашим старачким домом	27
5. Управљајте својом негом и услугама	32
Додатна помоћ	35
Контролна листа - Израчунајте трошкове и пронађите старачки дом	42
Контролна листа - Склопите уговоре	45
Контролна листа - Припремите се за пресељење	46

Побољшање система неге старих лица у Аустралији

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

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

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

Нега у старачком дому

Старачки дом је место за стара лица које више не могу да живе самостално код куће и којима је потребна стална помоћ у свакодневним пословима или здравственој нези.

Живот или боравак у старачком дому се своди на то да добијете негу која вам је потребна.

Старачки домови могу да вам помогну са:

- свакодневним пословима као што су чишћење, кување и прање веша
- личном негом као што су купање, облачење, дотеривање и одлазак у тоалет
- клиничком негом под надзором регистроване медицинске сестре, као што су нега рана и давање лекова
- друштвеним активностима које ће вам помоћи да останете у контакту са пријатељима и заједницом
- другим услугама неге.

Нега старих лица која се пружа у старачком дому може да се пружа трајно или краткорочно. Краткорочна нега у старачком дому се назива нега у старачком дому ради одмене неговатеља (residential respite care).

Више информација о нези у старачком дому ради одмене неговатеља може се наћи на страни 12 ове брошуре.



Старачки домови су у власништву и њима управљају људи или организације које су регистроване код аустралијске владе да се брину о вама. Пружаоци неге старим лицима морају да испуњавају стандарде квалитета неге старих лица, а чланови особља морају да буду адекватно обучени и да прођу проверу радника за обављање послова.

Осим тога што задовољавају ваше физичке потребе, пружаоци неге су такође обавезни да подрже ваше духовне и културне потребе и преференције. Особљу за негу старих лица такође мора бити обезбеђена обука и надзор како би им се омогућило да ефикасно обављају своје улоге.

Приватно финансиране стамбене опције, као што су пензионерска села или самосталне стамбене јединице, нуде низ услуга за самостална стара лица. Регулацију их владе држава и територија и не треба им одобрење аустралијске владе за рад.

Ове приватно финансиране услуге могу бити одобрене и за пружање услуга неге старих лица које финансира аустралијска влада, као што је програм Подршке у кући. Ако испуњавате услове, можете бирати да ли ћете да примате услуге неге за стара лица од њих или од неког другог одобреног пружаоца услуга.

Аустралијска влада такође финансира културно безбедну негу старих Аборицина и острвљана Торесовог мореуза кроз Национални програм флексибилне неге старих Аборицина и острвљана Торесовог мореуза (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care -NATSIFAC). Услуге које пружа NATSIFAC су комбинација услуга неге старих лица у кући, заједници и старачким домовима како би подржали старије Аборицине и острвљане Торесовог мореуза да остану близу своје куће и земље.



Ко има право на ове услуге

Приступ службама за негу старих лица које финансира аустралијска влада ограничен је на људе којима је потребна нега и који су:

- стари 65 година и више
- Абориџини или острвљани Торесовог мореуза и стари 50 година или више
- бескућници или су у опасности да постану бескућници и стари 50 година или више.

Нега и услуге које су на располагању

Нега и услуге које морају да вам се пруже у старачком дому, ако су вам потребне, укључују:

- услуге које се тичу свакодневног живота као што су опремање спаваће собе, послуживање оброка, основна хигијенска средства и друштвене активности у дому
- помоћ око личне неге као што су купање, дотеривање и помоћ при јелу
- клиничке услуге као што су помоћ при узимању лекова, медицинска нега и приступ здравственим услугама.

Ако имате посебне потребе што се тиче неге, могу вам се пружити друге или додатне услуге, укључујући:

- посебну постељину
- алтернативне дијететске оброке и освежавајућа пића
- помагала за кретање као што су ходалице и инвалидска колица, али не укључујући електромоторна инвалидска колица, електричне скутере и помагала по мери
- прилагођене терапијске услуге као што су логопедска терапија, подијатрија (нега стопала) и физиотерапија.

Можда постоје и друге услуге поред услуга на овом списку. О њима можете разговарати са својим старачким домом.

1

Контактирајте My Aged Care

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 услуге 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 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**.

Шта можете да очекујете када се пријавите

Када се пријавите за негу старих лица, поставићемо вам неколико питања да утврдимо да ли сте подобни за процену. Ако јесте, мораћете да доставите неке личне податке укључујући ваш Medicare број и контакт детаље. Ако сте Аборицин или острвљанин Торесовог мореуза, моћи ћете да затражите да процену обави организација за процену молби Аборицина и острвљана Торесовог мореуза, ако је доступна.

Током пријаве, можете регистровати некога по вашем избору да вам буде пружалац подршке, као што је члан породице, пријатељ или неговатељ. То значи да они могу да разговарају са My Aged Care у ваше име, да вам помогну да доносите одлуке и да имају приступ или да траже ваше податке. Промену вашег регистрованог пружаоца подршке можете да затражите било када.

Такође ћемо од вас тражити дозволу да креирамо лични досије клијента. У њему ће се чувати ажуриране информације о вашим потребама, резултатима свих процена и свих услуга које примате. Лични досије клијента ће смањити потребу да препричавате вашу причу.

Личном досијеу клијента можете приступити преко вашег My Aged Care онлајн налога. Овај налог је бесплатан и сигуран начин за руковођење вашим услугама, представницима и личним подацима. Онлајн налогу можете приступити тако што ћете га повезати са вашим myGov налогом.

За више информација, посетите
[MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online](https://myagedcare.gov.au/Access-Your-Information-Online).



Уведен је нови јединствени систем процене да поједностави и побољша процене старосне неге. Он олакшава приступ нези за стара лица и различитим услугама како се ваше потребе мењају.

Јединствени систем процене:

- олакшава навигацију вама, вашим регистрованим пружаоцима подршке, вашој породици и неговатељима
- ограничава колико пута морате да дајете личне податке
- прилагођава се вашим променљивим потребама, без потребе да мењате пружаоца процене
- осигурава приступ проценама у регионалним, руралним и удаљеним подручјима.

Све организације које спроводе процене потреба за старосну негу сада могу да спроводе:

- процене подршке у кући за Програм савезне подршке за помоћ у кући
- свеобухватне процене за програм Подршке у кући, негу у старачком дому ради одмене неговатеља и смештај у старачком дому.

Ове процене се такође могу користити за приступ Националним флексибилним програмима старосне неге за Аборицине и острвљане Торесовог мореуза, вишенаменским услугама и програмима привремене неге.

Организације за процену Аборицина и острвљана Торесовог мореуза такође се уводе у фазама од 1. јула 2025. Ове организације пружају културолошки безбедне програме који су свесни траума и информисани о лечењу старијих Аборицина и острвљана Торесовог мореуза да приступе нези старих лица.

Како се обавља процена

Када се региструјете за процену код My Aged Care, локална организација за процену ће вас контактирати у року од 2 - 6 недеља од пријема вашег упута.

Проценитељ ће доћи у ваш дом да изврши процену у заказано време и датум. Можете ћете желети да буде присутан и члан породице, пријатељ или неговатељ током процене да вас подржи или да говори у ваше име. Процене за старосну негу су бесплатне.

Ако сте старији Абориџин или острвљанин Торесовог мореуза, можда ћете желети да током процене буде присутан радник који пружа подршку старијим Абориџинима. Проценитељи такође могу да вам помогну ако су вам потребне услуге тумача и ако ће то помоћи током процене

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, у болници или у изузетним околностима (на пример, због временских непогода).

Током ваше процене, проценитељ за старосну негу ће вас питати о вашим свакодневним активностима, потребама и преференцијама, шта можете добро да урадите, у чему вам је потребна помоћ и шта желите да сте у могућности да урадите.

Исход ваше процене

Након ваше процене, проценитељ ће поднети своје препоруке делегату - делегат је независна особа запослена од стране аустралијске владе да доноси одлуке о приступу старосној нези.

Делегат ће затим донети званичну одлуку о вашим потребама за негом. Ако сте процењени као подобни за улазак у старачки дом, добићете писмо о одобрењу и план подршке од вашег проценитеља за старосну негу у којем ће бити описана нега која вам је одобрена.

План подршке ће садржати јединствени референтни код који ћете дати изабраном пружаоцу услуга ако и када одлучите да се преселите у старачки дом. Одлуке о одласку у старачки дом морају бити донете уз ваше одобрење.

Ако вам није одобрен одлазак у старачки дом, добићете писмо са разлозима и коме да се обратите за додатну помоћ. Можда ћете имати право на друге врсте неге и услуга и ако је то случај, те информације ће бити приложене уз писмо.

Ако не примите писмо о одобрењу у којем се образлаже одлука о процени, прво треба да контактирате свог проценитеља за старосну негу или позовите My Aged Care и затражите да вам пошаљу копију на **1800 200 422**.

Није вам потребна поновна процена ако се ваше потребе промене током времена и ако већ користите услуге старосне неге за које је процена извршена.

Жалбе на процену

Ако нисте задовољни са проценом, покушајте прво да разговарате са својим проценитељем за старосну негу, јер би се на тај начин могло наћи решење.

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**.



Нега у старачком дому ради одмене неговатеља – кратки боравци у старачким домовима

Ако ваш/ваши неговатељ/и код куће нису у могућности да се брину о вама из неког разлога, можда ћете моћи да боравите у старачком дому на кратко. То се зове 'нега у старачком дому ради одмене неговатеља' (residential respite care) и може да буде планирана или да буде хитан случај.

Нега која је на располагању

Старачки дом мора да вам пружи исту негу и услуге које бисте добили ако бисте се трајно уселили у тај дом.

Негу у старачком дому ради одмене неговатеља можете да добијете на период до 63 дана сваке финансијске године. Ви или ваш пружалац услуга можете затражити продужење овог времена у периодима од 21 дана тако што ћете се обратити свом проценитељу за старосну негу.

Приступ нези у старачком дому ради одмене неговатеља

Биће вам потребна процена за приступ нези у старачком дому ради одмене неговатеља. Информације о томе који старачки домови нуде одмену неговатеља могу се наћи на веб сајту My Aged Care. Не нуде сви домови негу ради одмене неговатеља, тако да се доступност услуга разликује од региона до региона. Мораћете да контактирате појединачне домове да проверите да ли имају слободних места.

Ако вам је потребна хитна нега ради одмене неговатеља или додатна помоћ неговатеља, контактирајте Carer Gateway:

- Бесплатан позив **1800 422 737** радним данима од 8:00 до 17:00 часова.
- Посетите **CarerGateway.gov.au** да бисте сазнали више о услугама за подршку неговатељима.

Такође видите и трошкове неге ради одмене неговатеља на страни 16.

Пут до пријема у старачки дом

Након што сте обавили процену и добили писмо којим вам се одобрава смештај у старачком дому, предузмите следеће кораке како бисте се уселили у старачки дом и управљали својим услугама:

1

Израчунајте трошкове

2

Пронађите старачки дом

3

Пријавите се за старачки дом и прихватите понуду

4

Скloпите уговоре са вашим старачким домом

5

Управљајте својом негом и услугама

Аустралијска влада субвенционира старачке домове како би трошкови били разумни и приступачни. Субвенције су засноване на вашим потребама за негом и плаћају се директно старачком дому.

У просеку, влада доприноси око 119.000 долара годишње за сваког сталног становника у старачком дому. Овај износ се повећава сваке године.

Мораћете да допринесете својим дневним трошковима живота, неклиничкој нези и смештају ако то можете да приуштите.

Да бисте добили процену ваших накнада, доприноса и трошкова смештаја, користите проценитељ накнада на веб сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**.

За детаљну подршку, можете разговарати са специјалистом за негу старих лица, ако је доступан у вашем крају, или користећи видео позив.

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

Бесплатан позив **1800 227 475** радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Накнаде, доприноси и трошкови смештаја

Ако се од 1. новембра 2025. преселите у старачки дом, једна од две различите врсте плаћања се могу применити.

Ако сте примали Пакет кућне неге или сте добили одобрење или очекивали да ћете га добити 12. септембра 2024, плаћаћете накнаде у складу са условима плаћања од 1. јула 2014. У супротном, на снази ће бити накнаде које важе од 1. новембра 2025.

Одобрено за Пакет кућне неге после 12. септембра 2024. године:

- основна дневна накнада
- хотелски допринос
- допринос за неклиничку негу
- виша накнада за свакодневни живот.

Одобрено за Пакет кућне неге пре и укључујући 12. септембра 2024. године:

- основна дневна накнада
- накнада за негу на основу процене финансијског стања
- виша накнада за свакодневни живот.

Поред ових накнада и доприноса, од свих лица која се усељавају у старачки дом може се тражити да плате трошкове смештаја. Следи списак врста накнада.

- **Основна дневна накнада**

Накнада покрива дневне трошкове живота као што су оброци, струја и прање веша. Сви плаћају ову накнаду и, за неке људе, ово је једина накнада коју треба да плате.

Министарство за питања ветерана (Department of Veterans' Affairs -DVA) ће платити основну дневну накнаду бившим ратним заробљеницима и добитницима Викторијиног крста (VC).

- **Хотелски допринос (накнаде од 1. новембра 2025.)**

Аустралијска влада плаћа хотелски додатак како би допунила основну дневну накнаду и покрива све трошкове пружања свакодневних услуга у старачком дому, укључујући оброке, чишћење, прање веша и комуналне услуге. Овај додатак се процењује на основу процене финансијског стања и индексира се у марту и септембру сваке године. Ако то можете да приуштите, мораћете да допринесете овом трошку.

Бивши ратни заробљеници и добитници Викторијиног крста су ослобођени плаћања хотелског доприноса.

- **Допринос за неклиничку негу (накнаде од 1. новембра 2025.)**

Допринос покрива трошкове неклиничке неге као што су купање, помоћ при кретању и активности у слободно време. У зависности од ваших средстава, ако можете да платите укупан хотелски допринос, од вас ће се можда тражити да платите један део или укупан допринос за неклиничку негу. Services Australia или DVA ће вам рећи да ли треба да платите допринос за неклиничку негу, а износ ће бити заснован на процени вашег финансијског стања. Постоје дневна и доживотна ограничења, а гранични износи се индексирају у марту и септембру. Од вас се више неће тражити да плаћате овај допринос ако достигнете доживотно ограничење или након кумулативног периода од 4 године, шта год да се прво догоди.

Бивши ратни заробљеници и добитници Викторијиног крста су ослобођени плаћања доприноса за неклиничку негу.

- **Накнада за негу која се процењује на основу финансијског стања (накнаде од 1. јула 2014.)**

Ако сте на уговору о накнадама од 1. јула 2014, а ваш приход и имовина премашују одређени износ, од вас ће се можда тражити да допринесете трошковима неге. Services Australia или DVA ће вам рећи да ли морате да платите ову накнаду, а износ ће бити заснован на процени вашег финансијског стања. Годишња и животна ограничења се примењују на овај допринос, а износи ограничења се индексирају у марту и септембру.

Бивши ратни заробљеници и добитници Викторијиног крста су ослобођени плаћања доприноса који се обрачунава на основу процене финансијског стања.

- **Трошкови смештаја**

Трошкови смештаја се односе на ваш смештај у старачком дому. Врста трошкова смештаја коју плаћате заснована је на процени вашег финансијског стања и биће једна од следећих:

- **Плаћање смештаја:** ако морате да платите пуну цену смештаја, платићете цену собе која је договорена са вашим старачким домом.
- **допринос за смештај:** ако морате да платите део вашег смештаја, платићете допринос заснован на вашем приходу и имовини. Аустралијска влада ће платити остатак.
- **Без трошкова смештаја:** за неке људе, влада ће платити све трошкове смештаја.

Services Australia ће вас обавестити шта се односи на вас.

- **Виша накнада за свакодневни живот**

Такође можете да платите за додатне производе и услуге, који превазилазе негу и услуге које ваш старачки дом мора да пружи. Накнаде су договорене између вас и вашег пружаоца услуга и могу се договорити само након што се уселите у старачки дом. Имаћете 28-дневни 'период мировања' током којег можете раскинути уговор. Ваш уговор о накнадама ће се преиспитати сваке године и можете да га раскинете у било ком тренутку тако што ћете свом пружаоцу услуга дати обавештење у року од 28 дана.

Накнаде и доприноси се плаћају за сваки дан који проведете у старачком дому. Накнаде и доприноси се обрачунавају дневно, али се обично плаћају старачком дому сваке две недеље или месечно.

За више информација о трошковима старачког дома, посетите **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Costs-and-Fees.**

Процена финансијског стања

Потребна вам је процена финансијског стања да бисте сазнали да ли:

- имате право на помоћ аустралијске владе око трошкове смештаја
- треба да платите допринос за неклиничку негу или хотелске трошкове или накнаду за негу која се процењује на основу финансијског стања, и колико ће ти доприноси износити.

Процене финансијског стања одређују ваш финансијски статус и способност плаћања неге старих лица. Процене ради Services Australia, осим за ветеране чију процену може да уради DVA.

Можда ћете морати да доставите своје финансијске податке

Процена финансијског стања подразумева пружање информација о вашој имовини и приходима и одређује колико ћете плаћати за негу старих лица.

Не морају сви да дају своје финансијске податке. На пример, ако примате накнаду коју Services Australia или DVA процењује на основу вашег финансијског стања, а нисте власник куће, нећете морати да достављате те податке. Services Australia ће већ имати довољно података о вашем приходу и имовини да обави процену вашег финансијског стања.

Можете сазнати да ли треба да доставите своје финансијске податке на веб страници Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Applly-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** или позивом Services Australia на број **1800 227 475** радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Како да организујете процену финансијског стања

Да бисте сазнали више или да извршите процену финансијског стања:

- позовите Services Australia бесплатно
- да бисте лично разговарали са неким, закажите термин са специјалистом за негу старих лица у одабраним услужним центрима Services Australia, ако постоје у вашем крају, или помоћу видео позива.

Ако одлучите да не желите да вам се уради процена финансијског стања, нећете имати право на помоћ владе за трошкове смештаја и неге. У том случају, старачки дом може од вас да тражи да платите максималну накнаду и трошкове боравка у складу са објављеним максималним трошковима собе.

Да бисте проверили статус ваше процене финансијског стања, контактирајте Services Australia или DVA.

Морате стално ажурирати своје финансијске податке

Након што се изврши процена вашег финансијског стања, мораћете да ажурирате податке о свом приходу и имовини код Services Australia или DVA. По закону сте обавезни да у року од 28 дана пријавите промене у својим личним или финансијским околностима (као и вашег партнера). То ће вам помоћи да ваше накнаде за негу старих лица буду тачне и у складу са вашим околностима.

Информације о томе како да ажурирате своје податке можете пронаћи на **ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care**.

Контакт детаљи

Services Australia – бесплатан позив **1800 227 475** радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Министарство за питања ветерана (DVA) – бесплатан позив **1800 838 372**.

Писмо о процени пре усељења

Ако добијете процену финансијског стања пре него што се уселите у старачки дом, добићете писмо са проценом накнада које могу од вас да се траже. Рок ће важити 120 дана, осим ако се ваше околности значајно не промене.

Ако се ваше околности промене, мораћете да обавестите Services Australia или DVA о томе. Ако је потребно, Services Australia ће поново да вам пошаље писмо о процени пре него што се уселите.

Ако не морате да урадите процену финансијског стања јер Services Australia или DVA већ имају ваше финансијске податке добићете писмо о трошковима када се уселите у старачки дом.

Ако вам је потребно писмо о процени пре уласка у старачки дом, можете га затражити тако што ћете контактирати Services Australia на бесплатан број **1800 227 475** или DVA на бесплатан број **1800 838 372**.

Понесите писмо о процени пре усељења у старачки дом на разговоре са потенцијалним старачким домовима који ће вам помоћи да разумете њихове трошкове.

Колико ћете ви платити

Када се уселите у старачки дом, Services Australia ће вама и вашем пружаоцу услуга послати писмо у којем ће бити наведене максималне накнаде које ћете можда морати да платите. Такође ће послати ново писмо сваки пут када дође до промене вашег хотелског доприноса, доприноса за неклиничку негу, накнаде за негу у складу са проценом вашег финансијског стања или доприноса за смештај.

Без обзира да ли морате да платите допринос за смештај, свако ко се усели у старачки дом мора написмено да се договори са старачким домом о цени собе. Цена собе на коју пристанете мора да буде наведена у уговору о смештају који склапате са пружаоцем услуга пре него што се уселите. Цена неће бити наведена у писму о трошковима које шаље Services Australia.

Сви старачки домови који наплаћују смештај су обавезни да објаве цене смештаја на веб-сајту My Aged Care под 'Пронађите пружаоца услуга': **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Оглашена цена собе је максимална цена коју старачки дом може да вам тражи. Међутим, можда ћете моћи да преговарате о нижој цени директно са старачким домом.

Опције за плаћање смештаја

Пре него што се уселите у старачки дом, морате да се договорите са пружаоцем услуга о цени собе у писаној форми. Процена вашег финансијског стања ће одредити да ли треба да платите договорену цену собе или да плаћате мање доприносе.

Цену смештаја или допринос можете да платите на следеће начине:

- једнократна уплата под називом
 - › паушални повратни депозит за смештај (lump-sum refundable accommodation deposit - RAD) или повратни допринос за смештај (refundable accommodation contribution - RAC)
 - › плаћања попут станарине које се назива дневно плаћање за смештај (daily accommodation payment - DAP) или дневни допринос за смештај (daily accommodation contribution - DAC)
- плаћања попут станарине које се назива дневно плаћање за смештај (daily accommodation payment - DAP) или дневни допринос за смештај (daily accommodation contribution - DAC)
- комбинација паушалног плаћања и плаћања закупа.

Од вас се не може тражити да одаберете начин плаћања пре него што се уселите у старачки дом. Можете да изаберете да платите једнократни износ у било ком тренутку након усељења. Док не платите једнократни износ, мораћете да плаћате неповратне дневне уплате.

RAD и RAC задржавања

Од 1. новембра 2025. године, пружаоци услуга могу да одбију и задрже мали део вашег RAD или RAC стања, ако на овај начин одлучите да плаћате смештај. Пружалац услуга ће израчунати износ који ће бити одбијен. Износ ће се редовно одбијати и неће бити враћен када напустите дом. Након 5 година у дому, износи се неће више одбијати. Ово се ради да бисте се заштитили ако останете у дому дуже време.

Ваш пружалац услуга ће вас обавестити да ли се на вас примењују RAD или RAC задржавања.

Ако одлучите да платите износ као једнократну уплату, преостали износ се враћа када напустите дом, умањен за сва применљива RAD или RAC задржавања и све друге одбитке на које сте пристали.

Индексирање DAP-а

Уплате DAP-а могу се индексирати како би пратили растуће трошкове смештаја. Ако се на вас примењују аранжмани за индексирање DAP-а, ваш износ DAP-а ће се повећавати 20. марта и 20. септембра сваке године у складу са променама Индекса потрошачких цена (CPI). То су исти датуми када се повећава и старосна пензија. Ваш пружалац услуга ће вас обавестити да ли се на вас примењују аранжмани за индексирање DAP-а. Индексирање се не примењује на DAC (дневни допринос за смештај) који плаћају станари који испуњавају услове за државну помоћ за плаћање смештаја.

Комбинована плаћања

Ако се одлучите за комбиновано плаћање, можете изабрати да повучете своје дневно плаћање из вашег плаћеног једнократног износа. Ваш пружалац услуга може такође да пристане да повуче друге накнаде за негу старих лица из паушалног износа, као што је основна дневна накнада. Временом, то ће повећати вашу дневну уплату осим ако не допуните паушални износ.

Ако се од вас тражи да платите допринос за смештај, Services Australia ће вам рећи максимални износ који треба да платите. DAC (дневни допринос за смештај) који је навео Services Australia не узима у обзир то да ли сте платили пуни или делимични RAC (повратни допринос за смештај). Ваш пружалац услуга неге старих лица мора поново да израчуна ове износе сваки пут када Services Australia пошаље ново обавештење о накнадама. Ово ће осигурати да наставите да плаћате тачан износ у складу са вашим финансијским околностима.

Више информација о трошковима смештаја доступно је на веб-сајту My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs**.

Трошкови неге у старачком дому ради одмене неговатеља

Ако примате негу у старачком дому ради одмене неговатеља, нећете морати да платите хотелски допринос, допринос за неклиничку негу или трошкове смештаја.

Можете очекивати да ћете платити основну дневну накнаду и можда накнаду за резервацију. DVA може да плати основну дневну накнаду за ветеране и удовице/удовце ветерана. Контактирајте Veterans' Home Care на бесплатан број **1300 550 450**.

Накнада за резервацију је авансна уплата за боравак у старачком дому ради одмене неговатеља и не може бити већа од накнаде за целу недељу, или 25% од накнаде за цео боравак, у зависности од тога који износ је нижи.

Ваш пружалац услуга мора да вам рефундира накнаду ако откажете резервацију ради одмене неговатеља више од 7 дана пре него што уђете у дом.

Тakoђе можете да платите за додатне производе и услуге, који превазилазе негу и услуге које ваш старачки дом мора да пружи. Виша накнада за свакодневни живот се договара између вас и вашег пружаоца услуга и може се договорити само након што уђете у старачки дом.

Када истекну ваши дани у старачком дому ради одмене неговатеља које финансира влада, а ви останете у старачком дому, ваш пружалац услуга може да вам наплатити додатни износ. Ово мора бити договорено унапред и наведено у вашем уговору о пружању услуга.

Трошкови специјализованог пружаоца услуга

Специјализовани програми неге старих лица, као што су NATSIFAC или вишенаменске услуге, могу да израчунају своје накнаде на различите начине. Процена финансијског стања се можда неће примењивати за ове програме и требало би да разговарате о свим могућим накнадама са вашим пружаоцем услуга.

Више информација о специјализованим пружаоцима услуга доступно је на веб-сајту My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas** или **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People**.

Помоћ у случају финансијских потешкоћа

Помоћ је доступна ако имате тешкоћа око плаћања накнада за боравак, доприноса и трошкова смештаја из разлога који су ван ваше контроле. У зависности од ваше личне ситуације, можете да поднесете молбу за финансијску помоћ за вашу основну дневну накнаду, накнаду за негу која подлеже провери финансијског стања, доприносе за хотелски допринос, допринос за неклиничку негу и/или трошкове смештаја.

За више информација о помоћи у случају финансијских потешкоћа посетите **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** или позовите Services Australia на бесплатан број **1800 227 475**.

Финансијске информације и образовање

Препоручује се да потражите независан финансијски савет пре него што одлучите како да платите за вашу негу старих лица. Неки методи плаћања могу утицати на вашу пензију и накнаде и доприносе за 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 накнадама и доприносима за негу старих лица, позовите **1800 227 475** да бисте заказали састанак са специјалистом за негу старих лица у одабраним услужним центрима Services Australia, ако постоје у вашем крају, или помоћу видео позива.

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

Када одлучујете о старачком дому, важно је сазнати да ли дом може задовољити ваше потребе сада и у будућности. Најбољи начин да пронађете место које вам одговара је да посетите неколико различитих старачких домова да проверите:

- какав је смештај
- које врсте неге, услуга и активности нуде
- како могу најбоље да задовоље ваше индивидуалне потребе
- цену смештаја
- све додатне производе и услуге које нуде као вишу накнаду за свакодневни живот.

Пружаоца услуга можете пронаћи тако што ћете:

- користити алат 'Пронађите пружаоца' на веб сајту My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** да бисте пронашли и упоредили пружаоце
- позвати My Aged Care на бесплатан број **1800 200 422** и затражити да вам дају списак локалних старачких домова преко телефона или да вам га пошаљу поштом
- разговарати са специјалистом за негу старих лица у одабраним услужним центрима Services Australia ако их има у вашем крају, или користити видео позив. Да бисте заказали састанак, позовите **1800 227 475** радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Оцене звездицама могу да вам помогну да упоредите квалитет и безбедност старачких домова. Сви старачки домови добијају општу оцену у звездицама, као и оцене у 4 подкатегорије – искуство боравка станара, усклађеност, особље и показатељи квалитета.

Можете филтрирати домове на основу ствари које су вам важне, као што су здравствена подршка, језик и вера. Такође можете погледати шта станари старачких домова мисле о нези и услугама које добијају у својим домовима, попут 'да ли се овде осећате сигурно' или 'да ли вам се свиђа храна овде'.

Можете погледати оцену старачког дома у звездицама користећи алат 'Пронађите пружаоца услуга' на веб-сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Програм подршке за негу старих лица може да помогне старијим Абориџинима и острвљанима Торесовог мореуза да се снађу у систему неге старих лица. Да бисте пронашли радника за подршку старих лица близу вас, посетите веб-сајт My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People**.

Упознајте се са пружаоцима услуга

Пре него што посетите старачки дом, направите списак ствари које су вам важне. Можда ћете желети да понесете:

- писмо и детаље референтног кода од проценитеља за старосну негу, јер неки домови желе да виде да вам је одобрени одлазак у старачки дом и које услуге вам требају
- писмо о процени пре одласка у дом из Services Australia, ако већ имате резултат процене финансијског стања.

Приликом посете сваког дома, можда ћете желети да правите белешке о томе шта вам се свиђа, а шта не и да ли се тамо осећате пријатно. Ваши утисци о особљу и окружењу помоћи ће вам да донесете одлуку о томе који је дом прави за вас.

Користите контролну листу на полеђини ове брошуре да вам помогне да истражите и да се припремите за одлазак у старачки дом.

Питања која бисте можда желели да поставите пружаоцима неге за стара лица:

- Која врста услуга неге се пружа/не пружа? Које услуге ћу морати да платим?
- Можете ли да ми помогнете у вези са мојим медицинским потребама као што су узимање лекова или нега рана?
- Можете ли задовољити моје индивидуалне потребе? Оне могу укључивати језик и културу, верска уверења, сексуалност или родни идентитет, кућне љубимце и посете лекару.
- Како је организована исхрана? То укључује распоред седења, време obroка, јеловнике, посетиоце, оброке у вашој соби и посебне дијете.
- Како ћете осигурате моју приватност и безбедност?
- Како се одлучује о друштвеним и културним активностима? Како се разматрају моји интереси?
- Којим превозом могу да одем у продавнице, посетим породицу и пријатеље или да одем на преглед код лекара? Колико ће то коштати?
- Какву обуку је прошло особље? Да ли ћу имати приступ квалификованим медицинским сестрама и особљу за личну негу како бих задовољио своје потребе? Колико запослених пружа негу током ноћи?
- Како мој партнер, породица и пријатељи могу учествовати у бризи о мени? Да ли могу да остану преко ноћи ако је потребно? Шта ако желим да преноћим са члановима породице?

- Да ли можете да закажете термине и приступ здравственим службама? Да ли могу да наставим да посећујем свог лекара опште праксе и друге здравствене раднике?
- Које провере постоје да би се обезбедио квалитет услуга? Како је дом прошао у ревизији акредитације? Шта радите да бисте побољшали квалитет неге и услуга?
- Да ли имате праву комбинацију квалификованих медицинских сестара и радника за личну негу како би испунили циљеве неге које је поставила влада?
- У којим областима радите на побољшању и које резултате већ видите? Како укључујете стара лица, њихове породице и неговатеље у доношењу одлука или унапређењу квалитета?
- С ким да разговарам о стварима које ме брину или о жалби? Како се решавају жалбе?



Када пронађете старачки дом који одговара вашим потребама, можете почети да се пријављујете за собу. Можете се пријавити у колико год домова желите. Препоручује се да се пријавите у неколико домова, јер дом који одаберете можда неће имати слободну собу. Када се соба ослободи, старачки дом ће контактирати вас или контакт особу коју сте именовали.

Попуните образац за пријаву

Сви старачки домови имају своје процесе пријаве и могу од вас тражити да попуните образац. Обратите се домовима који вас интересују и сазнајте који процес имају и које информације су им потребне.

Мораћете да дате јединствени референтни код који сте добили од свог проценитеља за старосну негу вашем изабраном пружаоцу услуга. То ће им омогућити да виде вашу евиденцију и размотре ваше потребе за негом како би вам помогли да се уселите у старачки дом.

Прихватите понуду

Када се соба ослободи, старачки дом ће контактирати вас или контакт особу коју сте именовали. Када прихватите понуду за собу у старачком дому, старачки дом ће вам понудити формалне уговоре који покривају питања као што су услуге, трошкови смештаја и ваша права и обавезе као корисника неге за стара лица коју финансира влада.

Користите контролну листу на полеђини ове брошуре да се припремите за вашу селидбу. То укључује организовање ваших здравствених и финансијских питања, и коме ћете морати да кажете о вашем пресељењу.

Након што прихватите собу и пре него што се уселите, ваш старачки дом мора да вам понуди уговор о пружању услуга.

Такође ћете добити уговор о смештају са домом пре него што се уселите. Тај уговор може чинити део вашег уговора о пружању услуга или може бити одвојен документ. Морате закључити уговор о смештају пре него што се уселите.

Уговор о пружању услуга и уговор о смештају су правно обавезујући документи између вас и вашег старачког дома.

Они наводе:

- негу и услуге које су доступне
- које накнаде, доприносе и трошкове смештаја ћете морати да платите
- како се накнаде, доприноси и трошкови смештаја могу платити
- ваша права и обавезе.

Важно је да разумете све у овим уговорима пре него што им се сагласите. Ако имате било каква питања, требало би да питате ваш нови старачки дом. Они су одговорни за то да уговори које су вам понудили буду јасни.

Предложени уговори можда не укључују све ствари које сматрате важним, тако да је добра идеја да све проверите пре него што се сложите. Такође можете питати:

- вашег пружаоца услуга за додатне информације, као што су правила о исхрани и посетиоцима у дому, план за укључивање различитости и друге детаље о животу у дому.
- вашу породицу, пријатеље, неговатеље, финансијског саветника или правног стручњака да вам помогну да разумете услове ваших уговора.
- да добијете помоћ од заступника – позовите Мрежу за заступање старијих особа (OPAN) на бесплатан број **1800 700 600**.

Користите контролну листу на полеђини ове брошуре да вам помогне да преговарате о вашим уговорима са жељеним пружаоцем услуга.

Помоћ у преговарању о вашим накнадама, доприносима и трошковима смештаја

Можете замолити некога да у ваше име преговара са пружаоцем услуга неге старих лица о вашим накнадама, доприносима и договореној цени собе.

Ви или особа која вам помаже мораћете да разговарате и формално се договорите о цени собе, накнадама и доприносима са вашим старачким домом пре него што се уселите.

Потписивање уговора

Уговор о пружању услуга

Уговор о пружању услуга детаљно описује негу и услуге које ће вам пружити старачки дом и све накнаде које могу бити применљиве.

Уговор о смештају

Морате закључити уговор о смештају пре него што се уселите. Међутим, не морате да бирате начин плаћања трошкова смештаја све док се не уселите. Можете платити једнократни износ за трошкове смештаја (у целини или делимично) у било ком тренутку након што се уселите у дом. Смештај морате плаћати као кирију све док не одлучите да платите једнократни износ.

Уговор о вишим трошковима свакодневног живота

Од вас се не може тражити да потпишете уговор о вишим трошковима свакодневног живота све до уласка у дом. Када потпишете уговор, имате 28 дана да промените своју одлуку. Ваш уговор мора да укључује производе и услуге које ћете примати, и колико ће коштати.

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

Нови Закон о нези старих лица укључује Изјаву о правима.

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 именовању представника за процену финансијског стања

Такође можете именовати особу која може да се распитује или делује у ваше име код Services Australia или Министарства за питања ветерана (DVA) у вези са проценом вашег финансијског стања за негу старих лица.

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

За Services Australia, попуните образац 'Овлашћење особе или организације да се распитује или делује у ваше име (Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf - SS313)':
ServicesAustralia.gov.au/ss313.

За DVA, попуните образац 'Захтев за овлашћење за странке агенције DVA (Aged Care Request for a nominee for DVA customers (AC019))':
ServicesAustralia.gov.au/ac019.

Подношење жалбе на негу старих лица

Ако сте забринути због неге коју добијате ви или неко други, важно је да о томе разговарате. Прво треба да разговарате са својим пружаоцем услуга. 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.**
- Бесплатан позив: **1800 700 600**
- Пошаљите писмо: Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819
[Ваш главни град] [Ваша држава/територија]

Заступање, информације и подршка

Аустралијска влада блиско сарађује са врховним телима и другим групама које представљају и заговарају потребе старијих лица, укључујући, на пример: Савет за негу старих лица (Aged Care Council of Elders), Савет за старење (Council on the Ageing - COTA), Национални саветодавни одбор за негу старих лица (National Aged Care Advisory Council) и Мрежа за заступање старијих лица (Older Persons Advocacy Network - 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**.

Процена ваших потреба за негом

Након што се уселите у дом за негу старих лица, ваш пружалац услуга ће организовати да урадите процену ваших потреба за негом са независним проценитељем. Током ваше процене, независни проценитељ ће вам поставити неколико питања о стварима које можете или не можете да радите сами.

То се ради да вам помогне да се утврди ваша Аустралијска национална класификација неге старих лица (AN-ACC). Ваша класификација одређује колико субвенције ће пружалац услуга добити од владе за покривање ваших трошкова неге.

Ако се ваше потребе за негом промене, ви или ваш пружалац услуга можете затражити поновну процену.

Подршка и нега

Сви старачки домови морају имати најмање једну регистровану медицинску сестру на лицу места у сваком тренутку, 24 сата дневно, сваког дана у недељи (могу се применити изузеци). Ово осигурава да имате приступ регистрованој медицинској сестри која ће пружати негу и решавати хитне случајеве.

Поред тога, ваш старачки дом мора да пружи просечно време неге за све који живе у њему. Ово се назива одговорност за минуте неге и пружају га регистроване медицинске сестре, ниже медицинске сестре, радници за личну негу и асистенти у нези. Минути неге се рачунају приликом оцене звездицама старачког дома.

У просеку, станари у свим старачким домовима ће примати 215 минута неге сваког дана, укључујући најмање 44 минута од регистроване медицинске сестре. Старачки дом је обавезан да испуни 'циљ минута неге' као просек свих својих станара. Дакле, нека лица могу добити више времена за негу, а друга мање, у зависности од њихових личних и клиничких потреба на дневној бази.

Неће све ово време неге бити лицем у лице. Минуте неге могу укључивати активности, као што су израда планова неге, комуникација са члановима породице и организовање састанака са другим здравственим радницима.

За више информација о минутима неге, посетите **[Health.gov.au/](https://www.health.gov.au/resources/publications/care-minutes-in-aged-care-homes)**
[Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes](https://www.health.gov.au/resources/publications/care-minutes-in-aged-care-homes).

Посета вашем лекару, стоматологу или специјалисти

Можете задржати свог лекара, стоматолога или специјалисту. Ваш старачки дом мора да вам помогне да закажете термине и одете код лекара или специјалиста по вашем избору, ако је потребно. Не морате да платите дому за организовање ових термина. Међутим, обично ћете морати да платити накнаду за консултације.

Ваш старачки дом такође може да вам помогне да организујете превоз до и од лекара. Можда ћете морати да платите превоз и услуге запосленог који ће вас пратити.

Приступање сродним здравственим услугама

Ваш старачки дом мора да вам помогне да приступите сродним здравственим услугама као што су физиотерапија, подијатрија и логопедија, ако су вам потребне. То се може урадити помоћу посебног терапијског програма који ће вам помоћи да повратите своје способности или да наставите самостално да обављате свакодневне активности. Ово развија и плаћа старачки дом.

Ако су вам потребни посебни термини за сродне здравствене услуге који нису део вашег терапијског програма, можда ћете морати да платите за њих.

Треба да разговарате о својим потребама са вашим старачким домом.

Друштвене активности

Ваш старачки дом ће организовати друштвене и друге активности. Реците им о својим хобијима и интересовањима како би вам помогли да наставите да се бавите њима док сте у дому. Такође би могли да предложе и друге ствари које можете пробати.

Посетиоци из заједнице

Ако се осећате усамљено или социјално изоловано, можете затражити посетиоца волонтера преко програма волонтера за старије особе (Aged Care Volunteer Visitors Scheme - ACVVS). Посете су доступне свима који примају државом субвенционисану резидентну негу за старије особе или Подршку у кући, укључујући кориснике неге одобрене или на Националном приоритетном систему.

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

Одлазак на одмор

Ако желите да идете на одмор или посетите породицу и пријатеље, можете да искористите социјални одмор до 52 ноћи у свом старачком дому током финансијске године. И даље ћете морати да платите своје уобичајене накнаде, доприносе и трошкове смештаја.

Ако сте одсутни више од 52 ноћи током финансијске године, влада ће престати да плаћа субвенције, а ваш старачки дом може од вас да тражи да надокнадите тај износ.

Боравци у болници

Ако морате да одете у болницу, време проведено у болници неће се рачунати као ваше социјално одсуство, али ћете и даље морати да платите своје уобичајене накнаде, доприносе и трошкове смештаја. Накнаде и доприноси могу се смањити током дужег боравка у болници.

Промена собе

Ако сте задовољни својим старачким домом, али желите да промените собу, можете се обратити управнику вашег старачког дома. Требало би да размотре ваш захтев, чак и ако не постоји начин да вам одмах понуде другу собу.

Можда ћете морати да промените уговор о смештају и преговарате о новој цени ако промените собу. На пример, ако одлучите да се преселите из заједничке собе у једнокреветну собу.

У неким случајевима можете бити пребачени у другу собу без вашег пристанка. Ако имате било каквих недоумица у вези са молбом да промените собу или како се поступа са вашим пресељењем, разговарајте са управником вашег старачког дома.

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 имејл: **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 глувонеми, имате проблема са слухом или имате потешкоће 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**.



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 дечије мигранте који су били смештени ван породичног дома
- лезбејке, хомосексуалце, бисексуалце, транс/трансродне или интерсексуалне особе или особе друге сексуалне оријентације или које су родно или телесно различите
- појединице са инвалидитетом или менталним здравственим проблемима
- неуродивергентне особе
- глуве, глуво-следе, особе са оштећењем вида или особе са slabим слухом
- особе које живе у руралним, удаљеним или веома удаљеним крајевима.

Подршка за негу старих лица

Особље за подршку 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 старих лица

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

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

За информације или савет, разговарајте са неким коме верујете:

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

Подршка за неговатеље

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

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



Контролна листа

Израчунајте трошкове и пронађите старачки дом

Користите ову контролну листу да бисте израчунали своје накнаде, доприносе и трошкова смештаја и пронашли пружаоца услуга који одговара вашим потребама.

Након ваше процене

- ☐ Примите писмо о одобрењу и план подршке од вашег проценитеља за старосну негу.

Процените трошкове

- ☐ Процените ваше накнаде, доприносе и трошкове смештаја користећи проценитељ накнада за старачке домове на веб сајту Moj Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**.

Унапред организујте финансијску процену

- ☐ Потврдите да ли треба да обавите процену финансијског стања тако што ћете посетити веб сајт Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
 - › Ако примате исплату на основу процене финансијског стања од Services Australia или DVA и не поседујете свој стан/кућу, не морате да радите процену финансијског стања.
 - › Ако вам је потребно писмо о процени пре одласка у старачки дом, можете га затражити тако што ћете позвати Services Australia на бесплатан број **1800 227 475** или DVA на бесплатан број **1800 838 372**.
 - › Ако намеравате да тражите услуге од пружалаца NATSIFAC-а, нећете морати да се пријављујете за процену финансијског стања.
- ☐ Обавестите Services Australia или DVA ако дође до промене ваше финансијске ситуације и они ће поново издати ваше писмо о процени пре одласка у дом.

Направите кратак списак старачких домова који вас занимају

- ☐ Користите алат 'Пронађи пружаоца услуга' на веб-сајту My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- ☐ Бесплатно позовите My Aged Care на **1800 200 422** да пронађете старачке домове у вашем крају.
- ☐ Састаните се са специјалистом за негу старих лица у одабраним услужним центрима Services Australia ако их има у вашем крају, или користите видео позив. Позовите **1800 227 475** да бисте заказали састанак.
- ☐ Користите проценитељ накнада на веб-сајту My Aged Care да бисте проценили своје накнаде, доприносе и трошкове смештаја.

Контактирајте/посетите своје омиљене старачке домове.

- ☐ Понесите одобрење од проценитеља за старосну негу.
- ☐ Понесите своје писмо о процени из Services Australia пре усељења.
- ☐ Напомена: ако још нисте организовали процену финансијског стања, проверите да ли то треба да урадите тако што ћете посетити веб-сајт Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** или контактирајте Services Australia на бесплатан број **1800 227 475** или DVA на бесплатан број **1800 838 372**.
- ☐ Напишите шта вам је важно и питања која треба да поставите.
- ☐ Водите белешке о сваком дому који посетите, нпр. шта вам се свиђа/не свиђа и утиске о особљу, станарима и окружењу.
- ☐ Питајте о накнадама, доприносима и трошковима смештаја.
- ☐ Питајте да ли нуде додатне производе и услуге за већу накнаду за свакодневни живот и распитајте се о њиховим трошковима.
- ☐ Пријавите се за собу у домовима који вам се свиђају користећи образац за пријаву старачког дома.

Подршка за процесе у вези процене финансијског стања.

- Можете именовати некога ко ће вам помоћи у доношењу одлука или деловати у ваше име приликом процене финансијског стања у Services Australia или DVA.
- Ако већ примате уплату од Services Australia или DVA на основу процене вашег финансијског стања, можда је већ неко именован да вам помогне. Сазнајте више о вашим опцијама од:
 - › Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You.**
 - › DVA: **DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative.**
- Ови аранжмани се односе само на интеракцију са Services Australia и DVA. Можете изабрати некога ко ће вам помоћи да донесете и саопштите ваше одлуке о нези старих лица, ако желите или вам је потребна подршка. То укључује интеракцију са My Aged Care пружаоцима услуга неге старих лица. Ови људи могу да буду ваши регистровани пружаоци подршке. Ваши регистровани пружаоци подршке могу да буду исте особе као и представници код Services Australia или DVA, или то може да буде неко други.
- Ако одлучите да не извршите процену финансијског стања, попуните упитник који овлашћује особу или организацију да траже информације или делују у ваше име (Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf - SS313): **ServicesAustralia.gov.au/ss313.**
- DVA клијенти треба да користе образац за именовање особе за потребе неге старих лица (Aged Care Request for a nominee for DVA customers - AC019): **ServicesAustralia.gov.au/ac019.**
- Требало би да тражите независни финансијски савет пре него што донесете одлуку о томе како да платите своје накнаде и трошкове смештаја. Такође можете контактирати бесплатну финансијску информативну службу у оквиру Services Australia на **132 300** и тражите финансијску информативну службу.

Контролна листа

Склопите уговоре

Проверите да ли ваш уговор о пружању услуга укључује:

- ☐ име вашег старачког дома
- ☐ негу и услуге које ће дом да пружи
- ☐ правила и методе које се користе за одређивање накнада, доприноса и трошкова боравка
- ☐ дневну накнаду коју ће тражити да платите и накнаду за негу која се пружа на основу процене финансијског стања, хотелске доприносе и доприносе за неклиничку негу ако је примењиво
- ☐ права и обавезе станара и старачког дома
- ☐ како старачки дом решава жалбе
- ☐ све околности у којима се од вас може тражити да напустите дом и како ће вам старачки дом помоћи да пронађете други смештај
- ☐ сва друга питања договорена између вас и старачког дома.

Проверите да ли ваш уговор о смештају укључује:

- ☐ договорену цену собе
- ☐ друге услове ваше уплате или доприноса за смештај, укључујући да ли се примењује индексирање DAP-а
- ☐ околности за повраћај вашег паушалног износа ако напустите дом или преминете, укључујући све одбитке који ће се применити на паушални износ
- ☐ конкретан смештај који ћете добити
- ☐ све услуге које покрива ваша цена смештаја
- ☐ услове за прелазак у другу собу.

Проверите да ли ваш уговор о вишим трошковима свакодневног живота (ако је примењиво) укључује:

- ☐ детаље о свакој од конкретних услуга које ћете добити
- ☐ виши стандард услуга које ће ваш пружалац испоручити
- ☐ више накнаде за свакодневни живот и колико често ће бити наплаћиване
- ☐ провизију за годишњи преглед уговора.

Контролна листа

Припремите се за пресељење

Када прихватите собу у старачком дому, користите ову контролну листу да обавестите све.

Ваша мрежа подршке:

- ☐ ваша породица и пријатељи, неговатељ/и и комшије.

Здравствени радници:

- ☐ ваш лекар/лекар опште праксе
 - › ако треба да промените лекара, затражите да се ваша здравствена историја пошаље вашем новом лекару
 - › забележите третмане и лекове о којима ћете разговарати са вашим старачким домом
- ☐ други здравствени радници које редовно виђате као што су специјалисти и стоматолог
- ☐ ваша медицинска сестра и фармацеут.

Подршка код куће:

- ☐ ваш баштован или особа која коси траву
- ☐ ваша чистачица или кућна помоћница
- ☐ Оброци на точковима (Meals on Wheels) и друге услуге подршке
- ☐ ваш пружалац пакета кућне неге.

Владине службе и агенције:

- ☐ Министарство за питања ветерана – бесплатан позив **1800 838 372**
- ☐ Services Australia – бесплатан позив **1800 227 475**
- ☐ Аустралијска пореска управа – **132 861**
- ☐ Medicare – **132 011**
- ☐ ваша локална канцеларија аустралијске изборне комисије
- ☐ ваша локална управа за путеве и транспорт – за вашу возачку дозволу
- ☐ ваша локална пошта и општина.

Финансије и осигурање:

- ☐ ваш пружалац здравственог осигурања, пензиони фонд, банка, стамбена задруга или кредитна заједница.

Друго:

- ☐ комуналне услуге као што су телефон, интернет, гас, електрична енергија и вода
- ☐ други старачки домови код којих сте се пријавили, ако више не желите да се преселите тамо; иако можете да одлучите да оставите своју пријаву отворену ако сте и даље заинтересовани.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422