

Овај информативни лист је један у серији информативних листова које су написале медицинске сестре, лекари и стручњаци са искуством у нези старијих лица. Такође имамо информативне листове за особе које траже старачки дом. Овај информативни лист, као и остале информативне листове можете да преузмете са: www.10questions.org.au

Можда ће вам овај информативни лист бити од користи када:

- тражите висококвалитетног пружаоца услуга кућне неге
- вршите ревизију квалитета вашег тренутног пружаоца услуга кућне неге
- се одлучујете између два пружаоца услуга кућне неге који изгледају слично.

Услуге кућне неге пружају различити радници код ваше куће и оне укључују негу коју пружају медицинске сестре, личну негу и помоћ у кућним пословима. Квалификације, искуство и тип радника треба да буду усклађени са вашим потребама и могу да укључују више (регистроване) медицинске сестре, сродне здравствене раднике и раднике за личну негу. Алтернативно, можда ће вам требати само помоћ за обављање куповине, одржавање врта или спремање куће.

Неки радници свакодневно одлазе код више странака у краће посете, док други могу свакодневно да проводе дуже време код једне странке.

Пружаоци услуга на платформи пружају услуге преко веб-платформи и мобилних апликација које само повезују странке са samozапосленим радницима који нису одобрени пружаоци услуга, нити су дужни да поштују Закон о старању о старијим лицима. Ако немате Пакет кућне неге и желите да ангажујете и платите раднике који ће вам пружати негу, можете се са њима повезати онлајн. Ако добијете средства савезне владе, морате да пронађете одобреног пружаоца услуга неге за старије особе који је спреман да плати онлајн платформу из државних субвенција које у ваше име прима за услуге неге.



ИМАТЕ ПРАВО ДА ПИТАТЕ

Најбољи начин да пронађете пружаоца услуга кућне неге који вам одговара је да контактирате неколико од њих.

Ако сте забринути у вези са својим пружаоцем услуга кућне неге или услугама, контактирајте:

My Aged Care

myagedcare.gov.au

☎ 1800 200 422

Служба за заштиту права старијих особа
(Seniors Rights Service)

☎ 1800 424 079

Carer Gateway

☎ 1800 422 737

Овај информативни лист је израдио и одобрио:



MULTICULTURAL COMMUNITIES
COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners in Culturally Appropriate Care
(PICAC) NSW & ACT



Palliative Care
NEW SOUTH WALES



COASTAL PEDIATRICIANS &
SOUTHCOAST ASSOCIATION



За потпуни списак организација које пружају помоћ,
посетите www.10questions.org.au

Ако сте забринути у вези са пружаоцем услуга кућне неге, контактирајте:



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

☎ 1800 951 822

www.agedcarequality.gov.au



10 Питања која треба да поставите

О УСЛУГАМА КУЋНЕ НЕГЕ КОЈЕ ФИНАНСИРА САВЕЗНА ВЛАДА (HOME CARE - SERBIAN)



MULTICULTURAL COMMUNITIES
COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners in Culturally Appropriate Care
(PICAC) NSW & ACT

www.10questions.org.au

Одаје се признање организацији PICAC Alliance која је допринела изради овог информативног листа

Добијање пакета кућне неге може да потраје, јер је доступан само ограничен број пакета. Ако мислите да вам је потребна нега или помоћ, одмах предузмите потребне радње да бисте што пре почели да примате услуге.

1 Какву негу и помоћ могу да добијем код куће?

Ако испуњавате владине критеријуме, можда ћете имати право да у свом дому примате више различитих услуга као што су куповина, лична нега, одржавање куће, медицинска нега, укључујући помоћ при крају живота. Детаљи о савезном програму помоћи код куће (Commonwealth Home Support Programme) (помоћ на почетном нивоу) и програму пакета кућне неге (Home Care Packages Program) (када вам је потребно више помоћи) ћете наћи на My Aged Care (MAC)*.

2 Како да започнем овај процес?

Прво се телефоном или онлајн региструјте код MAC-а. Члан тима за процену потреба старијих особа за негом (Aged Care Assessment Team) ће вас посетити код куће и обавити процену ваших потреба за негом. Након процене ћете добити писмо од MAC-а у коме ће бити наведене услуге за које испуњавате услове и у коме ће вам се послати MAC „шифра упута“ која је јединствена за вас. Када вам се одобри кућна нега, било би добро да упоредите неколико пружалаца услуга, проверите ствари као што су број радника, накнаде и наплате, језичка / културна подршка. За неке услуге може да постоји листа чекања. Ако вам је потребна помоћ, за бесплатан савет назовите један од бројева телефона који се налазе на полеђини овог информативног листа.

3 Колико ће то коштати?

Можда ћете морати да допринесете трошковима неге коју примате, а износ зависи од вашег имовинског стања. Сви пружаоци услуга треба да имају ценовник накнада на свом веб-сајту. Упоредите накнаде свих пружалаца услуга у вашем крају.

4 Да ли могу да променим пружаоца услуга?

Имате право да промените пружаоца услуга, али пре него што се договорите о новом споразуму, можда ћете морати да разговарате са неколико пружалаца услуга. Проверите накнаде које пружаоци наплаћују за административне послове и да ли могу да вам пруже оно што вам је потребно. Можда ће вам бити од помоћи да неко други преговара у ваше име пре него што потпишете нови споразум.

5 Како да знам да ћу бити безбедан/на ако пустим непознате особе у кућу?

Сви радници за пружање неге старијим особама имају потврде о некажњавању од полиције и морају да се придржавају националних стандарда квалитета неге која се пружа старијим особама (Aged Care Quality Standards)*. Сви радници који улазе у ваш дом треба да поштују правила о одржавању поверљивости и да се понашају са поштовањем. Што је најважније, имате право на безбедну и висококвалитетну негу и услуге. Више детаља о Повељи о правима прималаца услуга за старије особе (Charter of Aged Care Rights) ћете наћи на веб-сајту MAC-а.

6 Да ли ће моје специфичне потребе бити задовољене (културне, верске, LGBTQI)?

Ваш пружалац услуга мора са вама да сачини план неге који наводи све аспекте ваших потреба за негом, укључујући поштовање ваше културе или религије или заједнице којој припадате. То може да укључује плаћеног радника за негу из ваше језичке групе (ако постоји), приступ преводиоцима, везу са заједницом или превоз на културна догађања. Пре него што потпишете споразум са одређеним пружаоцем услуга, обавезно проверите да ли он може да вам пружи услуге које су вам потребне.

* Детаљи на полеђини овог информативног листа.

^ Националне стандарде услуга неге за старије особе регулише Комисија за контролу квалитета и безбедности неге која се пружа старијим особама (Aged Care Quality and Safety Commission) и они се примењују само на услуге које се плаћају средствима савезне владе.

За више информација можете да позовете службу Carer Gateway на 1800 422 737.

7 Шта ако нисам задовољан/на својим услугама?

Ако нисте задовољни услугама које примате или радником који их пружа, прво се обратите пружаоцу услуга и омогућите му да реши проблеме. Ако сте и даље незадовољни, назовите један од бројева телефона који се налазе на полеђини овог информативног листа да затражите помоћ или да изразите забринутост.

8 Да ли је у услуге укључена подршка за мог неговатеља/моју породицу?

Ваш план неге може да укључује услуге или помоћ као што су помоћ у кућним пословима, лична нега или одмена неговатеља, који имају за циљ да вашем неговатељу или породици дају одмор од пружања неге. Лично или телефонско саветовање, вршњачка подршка, подучавање и одмена неговатеља такође могу да буду доступни вашем неговатељу преко службе Carer Gateway#.

9 Да ли ће моје друге услуге престати да се пружају када почнем да примам услуге из пакета кућне неге?

И даље ћете имати право на услуге примарне здравствене заштите од лекара опште праксе, лекара специјалиста и медицинских сестара у заједници / патронажне службе и сродних здравствених радника, укључујући палијативно збрињавање. Можда ћете желети да у свој план неге укључите медицинску сестру, физиотерапеута или подијатра. Ако је то случај, разговарајте са својим пружаоцем услуга.

10 Какву обуку добијају радници који ми пружају негу?

Када се запосле, радници који пружају негу треба да заврше основни курс обуке о безбедном пружању неге и квалитетној нези која задовољава индивидуалне потребе странке и редовно треба да ажурирају своје знање. Флукуација особља може да буде велика, зато пре потписивања споразума проверите какву обуку су добили радници који ће вам пружати услуге. Имате право да тражите другог радника, имајући на уму да ћете можда морати да чекате одређено време ако живите у унутрашњости или имате посебне потребе.