



4. Hulp thuis

De meeste mensen willen bij het ouder worden het liefst zo zelfstandig mogelijk thuis blijven wonen. Maar wie weet hebt u soms wat hulp nodig met alledaagse taken die u niet zo goed zelf meer aankunt.

Welke soorten hulp zou ik kunnen krijgen?

Er zijn diverse diensten beschikbaar. Welke dienstverlening u ontvangt, hangt af van uw behoeften.

Hoe diensten worden geleverd

Afhankelijk van uw situatie komt u mogelijk in aanmerking voor diensten bij u thuis of in uw gemeenschap waardoor u thuis kunt blijven wonen:

- als u slechts een klein beetje hulp nodig hebt, is het Commonwealth Home Support Programme (CHSP) (Commonwealth-thuishulpprogramma) iets voor u;
- als u uitgebreidere behoeften hebt, hebt u misschien een Home Care Package (thuiszorgpakket) nodig.

Commonwealth Home Support Programme

Als u thuis wilt blijven wonen, maar hulp nodig hebt bij alledaagse taken, is het CHSP misschien iets voor u.

Het CHSP biedt een beperkt pakket aan huishulp voor personen van 65 jaar en ouder (of 50 jaar en ouder voor personen van Aboriginal en Torres Strait Islander afkomst) die hulp nodig hebben om zelfstandig thuis te blijven wonen.

Het is voor ouderen die grotendeels in staat zijn om op zichzelf te wonen en voor zichzelf te zorgen met een beetje hulp, en nog geen hoger niveau van thuiszorg nodig hebben. Om thuis hulp te krijgen, kunt u het My Aged Care Contact Centre bellen, dat uw situatie bekijkt en u helpt om te besluiten wat voor u het best is.

Enkele feiten over het CHSP:

- het biedt in het hele land dienstverlening aan meer dan 500.000 ouderen;
- veel geboden diensten zijn onder meer huishulp, sociale ondersteuning, maaltijden en vervoer;
- u kunt met het My Aged Care Contact Centre spreken over uw huishulpbehoeften en uw individuele behoeften.

Welke soorten hulp zou ik kunnen krijgen?

Er zijn diverse diensten beschikbaar. Welke hulp u ontvangt, hangt af van uw behoeften.

Veel geboden diensten zijn onder meer:

- **Thuishulp** – huishoudelijke taken zoals schoonmaken, de was doen en strijken;
- **Persoonlijke verzorging** – hulp met baden of douchen, aankleden, haarverzorging en naar het toilet gaan;
- **Verpleegkundige zorg** – een bevoegde verpleegkundige komt naar uw huis, bijvoorbeeld om een wond te verbinden of om advies te geven op het gebied van incontinentie;
- **Maaltijden en andere voedingsdiensten** – hulp bij het bereiden en eten van maaltijden, maaltijdbezorging of hulp bij speciale dieetbehoeften;
- **Vervoer** – helpt mensen om het huis uit te komen, om naar de winkel te gaan of naar afspraken;
- **Sociale ondersteuning** – helpt mensen een handje door mee te gaan met boodschappen doen, naar de bank of naar een afspraak, of naar sociale activiteiten in de buurt;
- **Woningonderhoud** – kleine reparaties en klusjes in huis of in de tuin, bijvoorbeeld gloeilampen of kraanleertjes vervangen;
- **Woningaanpassingen** – installeren van veiligheidsvoorzieningen zoals alarmen, rolstoelhellingen en steunrails bij u thuis;
- **Flexibele respijtzorg** – toegang tot hoogwaardige respijtzorg, zodat degene die u gewoonlijk verzorgt een adempauze kan nemen.

Wat kunt u verwachten?

Als u denkt over het aanvragen van dienstverlening thuis, zult u verschillende dingen moeten overwegen: bijvoorbeeld of u in aanmerking komt en hoeveel de diensten u gaan kosten.

Wie komt er in aanmerking voor hulp thuis?

Als u diensten van het CHSP wilt aanvragen, kunt u gewoon het My Aged Care Contact Centre bellen voor een gesprek over welke diensten voor u het meest geschikt zijn. Zo zet u het screening- en beoordelingsproces in gang om vast te stellen wat voor soort hulp u nodig hebt. Er is ook een internetzoekprogramma voor diensten waarmee u CHSP-diensten bij u in de buurt kunt vinden.

U kunt het My Aged Care Contact Centre bellen op **1800 200 422**.

Hoeveel gaat het me kosten?

De Australische overheid betaalt het merendeel van de ouderenzorg in Australië. Maar bij alle ouderenzorgdiensten wordt u geacht bij te dragen aan de zorgkosten als u daartoe financieel in staat bent. Er zal u nooit een dienst die u nodig hebt worden geweigerd omdat u er niet voor kunt betalen. U zult met de dienstverlener moeten onderhandelen over de kosten die bij uzelf in rekening worden gebracht.

Nadat overeenstemming over deze kosten is bereikt, wordt dit vastgelegd in een overeenkomst voordat u ouderenzorgdiensten kunt ontvangen. Het gaat hierbij om een juridische overeenkomst tussen u en de dienstverlener.

Home Care Packages

Als u uitgebreidere behoeften hebt, is een Home Care Package (thuiszorgpakket) misschien voor u de oplossing. Hiermee krijgt u toegang tot soortgelijke diensten als onder het CHSP, maar daarnaast worden deze diensten dan gecoördineerd en toegesneden op uw specifieke behoeften.

Enkele feiten over Home Care Packages:

- er zijn pakketten op vier niveaus, gericht op uiteenlopende behoeften;
- er is een officiële beoordeling door een lid van een Aged Care Assessment Team (ACAT) (of in Victoria ACAS; ouderenzorgbeoordelingsteam) vereist voordat u een pakket kunt ontvangen.

Welke soorten diensten kan ik krijgen?

- **Persoonlijke diensten** – hulp met douchen of baden, aankleden en mobiliteit;
- **Ondersteunende diensten** – hulp met wassen en strijken, schoonmaken, tuinieren, minimaal woningonderhoud, woningaanpassingen in verband met uw zorgbehoefte en vervoer zodat u naar de winkel kunt, naar de dokter of naar sociale activiteiten;
- **Klinische zorg** – verpleging en andere gezondheidsondersteuning waaronder fysiotherapie (lichaamsbeweging, mobiliteit, kracht en evenwicht), diensten van een diëtist (voedingsevaluatie, advies over eten en voeding, wijzigingen van uw voedingspatroon) en hulp met gehoor en zicht.

Wat u kunt verwachten

Als u denkt over het aanvragen van dienstverlening thuis, zult u verschillende dingen moeten overwegen: bijvoorbeeld of u in aanmerking komt, hoeveel de diensten u gaan kosten en hoe u de diensten die u nodig hebt regelt bij een dienstverlener.

Voor het aanvragen van een Home Care Package moet u worden beoordeeld door een ACAT, dat bepaalt of u in aanmerking komt.

Een ACAT-beoordeling is een gesprek met een medewerker van het team (een arts, verpleegkundige, maatschappelijk werker en/of andere medische professional) om uw zorgbehoeften te beoordelen en het erover te hebben hoe goed u uw alledaagse activiteiten aankunt. Zij helpen u te bepalen welke diensten het best aansluiten op uw behoeften en welk niveau van zorg u nodig hebt. Het ACAT stuurt u een brief waarin staat voor welke soorten gesubsidieerde diensten u bent goedgekeurd. Mogelijk brengt het team u ook in contact met organisaties bij u in de buurt die de diensten kunnen leveren die u nodig hebt.

Hier vindt u meer over Home Care Packages en wat u kunt verwachten.

Wat als ik met een probleem zit?

Als u niet tevreden bent met een dienst of met de organisatie die de diensten aanbiedt, hebt u het recht om een klacht in te dienen of een andere organisatie te zoeken, als er een is.

Het proces voor het indienen van een klacht kan verschillen, afhankelijk van het programma of pakket waarin de door u gebruikte diensten zijn opgenomen.

U kunt rechtstreeks een klacht indienen bij het ministerie via DSSfeedback@dss.gov.au of door het Aged Care Complaints Scheme (klachtenregeling ouderenzorg) te bellen op 1800 550 552

My Aged Care 1800 200 422



Translating and Interpreting Services (TIS) (vertaal- en tolkendiensten) 131 450