



Australian Government



myagedcare



*Koraci za ulazak u dom
za skrb starijih osoba*



Osim grba Commonwealtha Australije i gdje je to navedeno, svi materijali prikazani u ovome dokumentu su pruženi pod licencom Creative Commons Attribution 3.0 u Australiji (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Uvjeti i detalji relevantne licence su dostupni na internet stranicama licence (koja je dostupna na pruženim poveznicama), kao i pravne uredbe licence CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Dokument mora biti pripisan Ministarstvu zdravstva (Department of Health) *Koraci kako uči u dom za skrb starijih osoba*.

Kontaktirajte nas

Možete poslati upite glede licence i bilo kakve upotrebe ovog dokumenta na:

Communication Branch
Department of Health

Email: copyright@health.gov.au

Ovaj proizvod možete pronaći na www.myagedcare.gov.au

Informacije to točne u lipnju 2018.

Broj publikacije: 12203

Osobe koje su Aboridžini i/ili stanovnici otočja Torresovog tjesnaca su upozorene da ova brošura može sadržavati slike preminulih osoba.

Da li je ova knjižica dobra za vas?

Ova knjižica objašnjava kako starije osobe mogu ostvariti pristup njezi u domu za njegu starijih osoba, procesu useljenja u dom za njegu starijih osoba i što očekivati kada ste tamо.

Trebali biste čitati ovu knjižicu ako ste vi (ili osoba za koju brinete) dobili procjenu člana Tima za procjenu starijih osoba(Aged Care Assessment Team, ACAT) za skrb u domu za starije osobe.

U svim drugim slučajevima nazovite My Aged Care na **1800 200 422** ili krenite na www.myagedcare.gov.au za informacije o procesu procjene i podobnosti za različite vrste njege koje pruža vlada:

Kratkotrajna i fleksibilna skrb

Kratkotrajne usluge njege kod kuće ili u rezidencijskom ozračju u situacijama kao što je njega u svrhu oporavka (povratak u samostalnost), prijelaz iz bolničke njege ili oporavka nakon nesreće ili bolesti.

Niska razina potpore kod kuće

Stalna ili kratkotrajna skrb i usluge potpore putem Vladinog programa potpore kod kuće (Commonwealth Home Support Programme) uključujući pomoć sa kućanskim poslovima, osobnu njegu, obroke i pripremu hrane, prijevoz, kupovinu, povezane zdravstvene usluge, društvenu podršku i planirana zamjena skrbnika (pružanje odmora vašem skrbniku).

Složenija potpora pod kuće

Četiri paketa koordiniranih usluga usmjerenih od strane korisnika usluga putem programa Paketa skrbi u kući (Home Care Packages Program) koji uključuju osobnu njegu, usluge podrške i medicinske njege, povezanih zdravstvenih i kliničkih usluga.

ova knjižica

Skrb u domu za skrb starijih osoba

Osobna i bolnička njega u domovima za skrb starijih osoba za osobe koje ne mogu živjeti neovisno kod kuće. Ovo također uključuje zamjene za kratko vrijeme u domu za skrb starijih osoba.



Sadržaj

Njega u domu za skrb starijih osoba	4
Nazovite My Aged Care i dobijte procjenu	6
Skrb u domu radi predaha (kratkovremeni ostanak u domovima za zbrinjavanje starijih osoba).....	9
Putovi pristupa njezi u domu za skrb starijih osoba	10
1. Odredite troškove.....	12
2. Pronađite dom za skrb starijih osoba	18
3. Podnesite zahtjev domu za skrb starijih osoba i prihvativte ponudu	20
4. Uđite u sporazum sa vašim domom za skrb starijih osoba	22
5. Rukovodite vašom njegom i uslugama	24
Daljnja pomoć	28
Lista za provjeru – Odredite troškove i pronađite dom za njegu starijih osoba.....	30
Kontrolna lista – Uđite u sporazume	31
Kontrolna lista – Pripremite se za preseljenje	32

Njega u domu za skrb starijih osoba

Dom za skrb starijih osoba (ponekad poznat kao starački dom ili objekt za zbrinjavanje starijih osoba) je za starije osobe koje više ne mogu živjeti kod kuće i potrebna im je stalna njega sa svakodnevnim poslovima ili zdravstvenom njegom.

Život ili boravak u domu za njegu starijih osoba se u svemu sastoji od toga da vi primate njegu koja vam je potrebna. Domovi za njegu starijih osoba vam mogu pomoći kod:

- svakodnevnih poslova (kao što su čišćenje, kuhanje, pranje rublja)
- osobna njega (kao što su kupanje, oblačenje, osobna njega, odlazak u zahod)
- klinička njega (kao što su njega rana i pružanje lijekova) pod nadzorom registrirane medicinske sestre
- ostale usluge njegе.

Rezidencijska njega u domu za skrb starijih osoba može biti pružena na stalnoj ili kratkotrajnoj osnovi. Kratkotrajna skrb u domu za skrb starijih osoba se zove kratkotrajna skrb u domu radi zamjene (vidi stranicu 9).

Domovi za skrb starijih osoba su u vlasništvu i pod upravom osoba ili organizacija koje imaju odobrenje Vlade Australije kako bi se brinule o vama. Oni moraju biti usklađene sa određenim standardima akreditacije.

Mogućnosti privatnog smještaja u privatnom aranžmanu, kao što su naselja za umirovljenike ili neovisni smještaj pružaju niz usluga za neovisne starije osobe. Ove mogućnosti su regulirane od strane državnih ili teritorijalnih vlada i odobrenje savezne vlade nije potrebno kako bi ovi objekti postojali.

Ove privatne financirane usluge također mogu imati odobrenje za pružanje usluga skrbi za starije osobe koje financira Vlada Australije kao što su paketi skrbi u kući u okviru svojih objekata. Ukoliko na to imate pravo, možete odabrati primanje usluga skrbi za starije osobe od njih ili od drugog odobrenog pružatelja usluga.

Pravo na te usluge

Možete imati pravo na skrb u domu za starije osobe ukoliko ste:

- starija osoba koja više ne može živjeti neovisno kod kuće
- mlađa osoba sa invaliditetom, demencijom ili dugim potrebama za posebnom njegom kojima se ne može izaći u susret drugim posebnim uslugama.

Dostupna njega i usluge

Skrb i usluge koje vam moraju biti pružene, ukoliko su vam potrebne, uključuju:

- Usluge smještaja kao što su namještaj, održavanje zgrada i okoliša, obroci, osnovne toaletne potrebe i društvene aktivnosti u domu.
- Pomoć sa osobnom njegom kao što su kupanje, obroci, pomoć kod uzimanja lijekova i obavljanje zdravstvenih tretmana.
- Njega i usluge prema vašim potrebama za njegu, uključujući:
 - > posebne krevetne materijale
 - > pomagala za mobilnost kao što su okviri za hodanje i kolica (ovo ne uključuje motorizirana kolica i namjenska pomagala)
 - > pomagala za inkontinenciju
 - > usluge medicinske njegе
 - > pomoć sa lijekovima
 - > usluge terapije ko što su terapija govora, njega stopala i fizioterapija.

Ovo nije iscrpna lista. Trebali biste razmotriti vaše potrebe i mogućnosti sa vašim odabranim domom za njegu starijih osoba.

Neki domovi za skrb starijih osoba imaju status dodatnih usluga što znači da pružaju mjesta sa višim standardom smještaja, boljim izborom jelovnika i uslugama koje nisu vezane za njegu kao što su dnevne novine, prema dodatnim cijenama.

Nazovite My Aged Care i dobijte procjenu

Ukoliko još niste ocijenjeni za njegu u domu za skrb starijih osoba, uključujući rezidencijsku njegu zamjene, vi (ili vaš imenovani zastupnik) morate nazvati My Aged Care na broj **1800 200 422**. Osoblje My Aged Care će vas pitati pitanja o vašim trenutnim potrebama i okolnostima tako da vas mogu uputiti na ocjenu.

Ukoliko vaše potrebe za njegu pokazuju da možete imati pravo na njegu u domu za njegu starijih osoba, biti ćete upućeni na besplatnu procjenu kod člana vašeg mjesnog Tima za procjenu njege starijih osoba (ACAT) (ili Usluga procjene njege starijih osoba (ACAS) u Viktoriji).

Vaš mjesni ACAT član (uobičajeno medicinska sestra, socijalni radnik ili druga stručna osoba u zdravstvu) će sa vama zakazati termin i doći kod vas u kuću i razgovarati sa vama o vašoj trenutnoj situaciji i procijeniti će vas za usluge njege starijih osoba koje su fundirane od strane vlade.

Možda ste zabrinuti o tome da ovu procjenu vrši osoba koju ne poznate i što ta procjena može značiti za vas. Procjenitelj je obučen u razgovoru sa osobama u vašoj situaciji i razumjeti će kako se osjećate. Iskreno ih obavijestite o vašoj situaciji i ako ste vi ili vaša obitelj zabrinuti o bilo čemu.

Dobro je ako imate nekoga sa vama kao na primjer prijatelja, člana obitelji ili skrbnika tijekom procjene.

Ukoliko ste zabrinuti o vašoj procjeni, najprije pokušajte razgovarati sa vašim ACAT procjeniteljem ili upraviteljem. Ukoliko ne znate detalje organizacije ACAT, My Aged Care centar za kontakt vam može pružiti ove podatke.

Ukoliko ne možete riješiti problem sa vašim mjesnim ACAT uredom, tražite od njih detalje upravitelja ministarstva vlade u vašoj državi ili teritoriji.



Ishod vaše procjene

Nakon vaše procjene, procjenitelj će donijeti neformalnu odluku o vašim potrebama za njegu. Ukoliko ste procijenjeni da imate pravo na ulazak u dom za zbrinjavanje starijih osoba, dobiti ćete pismo odobrenja i plan podrške od vašeg ACAT ureda koji određuju njegu koja vam je odobrena. Plan podrške uključuje jedinstveni broj upute koji ćete dati vašem odabranom pružatelju usluga ukoliko i kada odlučite krenuti u dom za zbrinjavanje starijih osoba. Odluke o odlasku u dom za zbrinjavanje starijih osoba moraju biti donesene uz vašu suglasnost.

Ukoliko vam nije odobren ulaz u dom za zbrinjavanje starijih osoba, dobiti ćete pismo koje vam objašnjava zašto je to i koga možete kontaktirati za dodatnu pomoć. Možete imati pravo na drugu njegu i usluge i ako je to slučaj, ove informacije će biti uključene na vašem pismu.

Ukoliko dođe to promjene vaših potreba za njegu u bilo koje vrijeme možete zatražiti novu procjenu ako nazovete My Aged Care.

Ukoliko ne dobijete pismo odobrenja koje objašnjava vaš rezultat procjene, prvo biste trebali kontaktirati vaš ACAT ured ili nazovite My Aged Care i zatražite kopiju.

Ako ste zabrinuti o ishodu vaše procjene

Pismo koje primite od ACAT ureda će sadržavati daljnje informacije o tome kako se žaliti ili kako podnijeti apel na odluku.

Ukoliko se ne slažete sa ishodom procjene u vašem pismu ili ako želite razgovarati o bilo čemu vezanom za odluku, prvo biste trebali kontaktirati vaš ACAT ured.

Ako nakon razgovora sa vašim procjeniteljem, se još uvijek ne slažete sa procjenom, možete zatražiti pregled odluke ako pošljete pismo tajniku ministarstva Department of Health sa razlozima zašto smatrate da bi se vaša odluka trebala promijeniti.

Trebali biste pisati na slijedeću adresu:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program
GPO Box 9848
Sydney NSW 2001

Morate kontaktirati tajnika u roku od 28 dana od primitka vašeg pisma. Nema troškova ako zatražite pregled rezultata procjene. Ukoliko niste zadovoljni sa ishodom ovoga pregleda, možete ići na Administrative Appeals Tribunal. Za ovo postoje troškovi. Saznajte više ne našoj Internet stranici www.aat.gov.au ili nazovite **1800 228 333**.

Skrb u domu radi predaha (kratkovremeni ostanak u domovima za zbrinjavanje starijih osoba)

Ukoliko se vaši skrbnici ne mogu brinuti o vama kod kuće iz nekog razloga ili ako se želite odmoriti od njege o sebi, možda možete organizirati kratkovremeni boravak u domu za zbrinjavanje starijih osoba. To se zove 'skrb u domu radi predaha', i ona se može planirati ili hitno zatražiti.

Dostupna njega

Dom za zbrinjavanje starijih osoba može pružiti niz vrsta njege i usluga, ovisno o vašim potrebama. One bi trebale biti iste kao one koje biste primili kao kad biste otišli u dom za stalno.

Možete zatražiti njegu odmora u periodu do 63 dana svake finansijske godine. Vi ili vaš pružatelj usluga možete zatražiti produžetak vremena u rokovima od 21 dana ako kontaktirate vaš mjesni ACAT ured.

Pristup rezidencijskoj njezi zamjene

Biti će vam potrebna ACAT procjena za njegu zamjene u domu za zbrinjavanje starijih osoba. Dostupnost usluga ovisi od područja do područja i procjena će odrediti vaše potrebe sukladno s onim što je dostupno u vašem području.

Ukoliko vam je potrebna hitna njega za odmor, nazovite vaš mjesni Commonwealth Respite and Carelink Centre na broj **1800 052 222** tijekom radnih sati ili **1800 059 059** izvan radnih sati.

Također vidite **troškove rezidencijske njege za odmor** na strani 16.

Putovi pristupa njezi u domu za skrb starijih osoba

Nakon što ste obavili procjenu i primili pismo koje vam odobrava ulazak u dom za skrb starijih osoba, slijedite put kako biste ušli u dom za zbrinjavanje starijih osoba i kao biste rukovodili vašim uslugama:

1

Izračunajte troškove

2

Pronađite dom za skrb starijih osoba

3

Podnesite zahtjev domu za skrb starijih osoba i prihvatite ponudu

4

Sklopite sporazume sa vašim domom za skrb starijih osoba

5

Upravljaljajte svojom njegom i uslugama

Pomoć kod pristupa njezi i uslugama za starije osobe

Ukoliko vam je potrebna dodatna pomoć, zastupnik vam može pomoći kod ostvarivanja pristupa uslugama za starije osobe fundirane od strane savezne vlade. Usluge zastupanja vam mogu pružiti informacije o vašim pravima i odgovornostima kod pristupa uslugama njege starijih osoba.

Usluge zastupanja su besplatne, povjerljive i neovisne. Nazovite National Aged Care Advocacy Line na broj **1800 700 600**.



1. Izračunajte troškove

Savezna vlada subvencionira domove za skrb starijih osoba kako bi se troškovi zadržali na razumnoj i dostupnoj razini. Subvencije ovisno o vašim potrebama njege se plaćaju izravno domu.

U prosjeku, savezna vlada plaća otprilike \$65,000 godišnje za svakog stalnog stanovnika u domu. Ovaj se iznos povećava svake godine.

Ukoliko imate pravo, od vas se očekuje da plaćate troškove vašeg smještaja i njege ako ste to u stanju plaćati.

My Aged Care vam može dati procjenu vaših mogućih troškova.

Kako biste dobili procjenu možete nazvati **1800 200 422**

ili možete koristiti procjenitelj pristojbi za domove za skrb starijih osoba na Internet stranici:

www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Troškovi koje možda trebate platiti

Postoje različiti troškovi koje ćete možda morati platiti i to:

- **osnovni dnevni trošak**

Ovo uključuje dnevne troškove kao što su obroci, električna energija i pranje rublja. Od svakoga se očekuje da plati ove troškove i za neke osobe ovo je jedini trošak koji moraju platiti.

Department of Veterans' Affairs (DVA) će platiti osnovni dnevni trošak za podobne prijašnje ratne zarobljenike (POW) i primatelje medalje Victoria Cross (VC).

- **trošak njege ovisno o primanjima**

Ukoliko su vaši prihodi i imovina iznad određene sume, od vas se može zatražiti da platite dio troškova vaše njege. Department of Human Services (DHS) će vam reći ako morate platiti ove troškove i iznos će ovisiti o vašim prihodima i procjeni imovine.

Podobni raniji ratni zarobljenici i primatelji medalje VC su izuzeti od plaćanja troškova ovisno o imovini i primanjima.

- troškovi smještaja**

Ovo je za vaš smještaj u domu. Neke će osobe u potpunosti platiti njihov smještaj u domu ili djelomično od strane savezne vlade, a druge će osobe morati platiti cijenu smještaja prema dogovoru sa domom. DHS će vam reći što se odnosi na vas ovisno o vašim prihodima i procjeni.

- troškovi za posebne i dodatne usluge**

Možda ćete morati platiti dodatnu cijenu ukoliko odaberete viši standard smještaja ili dodatne usluge koje su iznad procijenjenih potreba njege i usluga koje vam dom mora pružiti.

Osoblje će procijeniti vaše potrebe za njegu kroz četiri tjedna od vašeg dolaska u dom za skrb starijih osoba koristeći Instrument za fundiranje njege za starije osobe (ACFI). Razgovarajte sa vašim domom o tome kako su klasificirali vaše potrebe njege koristeći ACFI. Ovo će vam pomoći u razumijevanju za koju njegu i usluge vam dom može a za koje ne može naplatiti. Ukoliko imate niže potrebe njege možda morate platiti više za neke usluge. Ukoliko imate visoke potrebe njege, vaš dom od vas ne može tražiti da platite za određene usluge.

Ovi troškovi se razlikuju od doma do doma i stoga provjerite sa vašim pružateljem njege za starije osobe za detalje ovih usluga i dotične troškove.

Troškovi se plaćaju za svaki dan kada ste u domu za skrb starijih osoba. Ovi se izračunavaju dnevno ali se naplaćuju svaka dva tjedna ili mjesечно.

Organizirajte vašu financijsku procjenu

Biti će vam potrebna procjena prihoda i imovine kako bi se odredilo ako imate pravo na vladinu pomoć za vaše troškove smještaja i ako morate platiti troškove njege ovisno o primanjima i imovini. Koliko platite ovisi o rezultatima ove procjene primanja i imovine.

Trebali biste organizirati službenu procjenu primanja i imovine što je to prije moguće budući da ovaj proces uzima nešto vremena.

Procjene se organiziraju od strane DHS, osim za članove zajednice veterana koji na to imaju pravo a čiju procjenu može provesti DVA.

Kako biste zatražili cijenu imovine i primanja morate ispuniti obrazac *Zahtjev za stalnu njegu starijih osoba za procjenu kombinirane imovine i prihoda* (SA457).

možete dobiti ovaj obrazac od agencije DHS ako ih nazovete na broj **1800 227 475** i zatražite da vam se pošalje kopija, ili ako preuzmete primjerak sa DHS Internet stranice na adresi www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457

Ukoliko ne obavite ocjenu imovine i primanja, nećete imati pravo na vladinu pomoć za vaše troškove smještaja i njege. Vaš dom za skrb starijih osoba kod vas onda može zatražiti da platite maksimalni iznos troškova koji ovise o imovini za njegu i smještaj (do maksimalne objavljene cijene za sobu).

Potrebna su najmanje dva tjedna od dana predavanja obrasca procjene prihoda i imovine da biste dobili podatke o vašim troškovima. Nakon toga vremena trebali biste provjeriti status vaše procjene tako što ćete kontaktirati DHS na broj **1800 227 475** ili DVA na broj **1800 555 254**.

Pismo obavijesti o troškovima

Ukoliko dobijete financijsku procjenu prije odlaska u dom za skrb starijih osoba, primiti ćete pismo o maksimalnim troškovima koje ćete morati platiti. Savjet će vrijediti za 120 dana – osim ako dođe do znatne promjene u vašim okolnostima. Ukoliko dođe do promjene u vašim okolnostima, morate obavijestiti DHS ili DVA i oni će ponovno izdati pismo obavijesti o troškovima.

Trebali biste donijeti ovo pismo sa vama na bilo koje razgovore sa potencijalnim domovima za skrb starijih osoba kako bi bolje razumjeli troškove života u njihovom domu.

Jednom kada ste uselili, DHS će poslati vašem domu za skrb starijih osoba pismo u kojem su najveći iznosi troškova koji od vas mogu biti zatraženi:

- osnovni dnevni trošak, i
- trošak za njegu s obzirom na imovinu, ako postoji, ili
- doplatak smještaju, ukoliko postoji.

DHS će poslati vama i vašem domu za skrb starijih osoba pismo svaki puta kada dođe do znatne promjene u vašem iznosu troškova za njegu ovisno o imovini ili u doplatku za smještaj.

Troškovi smještaja

Iznos koji vas može biti zaražen za vaš smještaj će biti jedno od slijedećeg:

- Besplatan smještaj: ukoliko su vaši prihodi i imovina ispod određene sume, savezna vlada će platiti vaše troškove smještaja.
- 'doplatak troškovima smještaja': ukoliko morate platiti za dio vašeg smještaja, savezna vlada će platiti ostatak.
- 'troškovi smještaja': ukoliko morate platiti pune troškove smještaja, morati ćete dogоворити цјену собе са вајим прујателјем услуга.

DHS će vas obavijestiti о tome што се односи на вас. Без обзира на то да ли morate платити за smještaj ili ne, svatko tko ulazi u dom za skrb starijih osoba mora dogоворити цјену собе и то писмено са njihovim domom за skrb starijih osoba (do maksimalne objavljene цјене за собу на My Aged Care). Цјена собе коју dogоворите mora biti uključena u уговор о smještaju koji ćete dobiti prije nego uselite.

Ukoliko morate платити doplatak за smještaj ili платити за цјели smještaj, имате 28 дана од дана useljenja u dom kako бисте одлучили о начину plaćanja. Možete одлуčити платити troškove smještaja na slijedeće начине:

- u punom iznosu 'povratnog pologa за smještaj' (RAD) или 'povratni doplatak за smještaj' (RAC)
- uplate u stilu najma koje se zovu 'dnevna uplata за smještaj' (DAP) или 'dnevni doplatak за smještaj' (DAC)
- kombinacija pune isplate i uplate u stilu najma (RAD и DAP или RAC и DAC).

Morate платити troškove smještaja начином uplate u stilu najma dok не одлучите како ћете платити за vaš smještaj.

Ukoliko je od vas zatraženo plaćanje doplatka за smještaj, DHS će vas obavijestiti о najвишем iznosu koji se od vas može tražiti.

Svi domovi za skrb starijih osoba koji naplaćuju za smještaj moraju objaviti troškove smještaja na My Aged Care Internet stranici u tražilici usluga domova za skrb starijih osoba:
www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes

Da li moram platiti najvišu objavljenu cijenu za sobu na My Aged Care?

Objavljena cijena sobe ne najviša cijena koju dom za skrb starijih osoba može tražiti od vas, međutim, možete dogovoriti nižu cijenu izravno sa domom za skrb starijih osoba.

Troškovi rezidencijske skrbi zamjene

Ukoliko primate rezidencijsku skrb zamjene putem doma za skrb starijih osoba, nećete morati platiti troškove smještaja ili troškove njegе s obzirom na imovinu.

Možete očekivati da ćete platiti osnovne troškove njegе i možda pristojbu za predbilježbu.

DVA može platiti osnovni dnevni trošak za podobne veterane i ratne udovice/udovce. Kontaktirajte Veterans' Home Care za procjenu ako nazovete **1300 550 450**.

Pristojba za predbilježbu je prethodna uplata troškova rezidencijske njegе zamjene i nije dodatna uplata. Pristojba za predbilježbu ne može biti veća od troškova osnovne njegе za cijeli tјedan, ili 25% troškova cijelog boravka, ovisno o tome koji je iznos najniži.

Od vas također može biti zatraženo da platite za dodatne troškove njegе i usluge.

Pomoć sa financijskim teškoćama

Dostupna je pomoć ako imate poteškoća sa plaćanjem troškova njegе i smještaja iz razloga koji su izvan vaše kontrole.

Pomoć sa financijskim tegobama je dostupna kako bi vam se pomoglo sa ovim troškovima. Ovisno o vašoj osobnoj situaciji, možete zatražiti financijsku pomoć sa osnovnim dnevним troškovima, troškovima njegе ovisno o imovini i/ili troškovima smještaja.

Više informacija o pomoći u slučaju financijskih poteškoća je dostupna na My Aged Care Internet stranici, uključujući kako podnijeti zahtjev, ili možete nazvati My Aged Care na broj **1800 200 422**.



Financijske informacije i obrazovanje

Možete dobiti osnovne informacije o rukovođenju financijama od DHS Usluga za financijske informacije. Ova besplatna povjerljiva usluga vam može pomoći u donošenju informiranih odluka o investicijama i financijskim pitanjima vezanima za vaše trenutne i buduće potrebe. Za više informacija o uslugama za financijske informacije, nazovite DHS na broj **132 300** i recite 'financial information service' kada se to od vas zatraži.

2. Pronađite dom za skrb starijih osoba

Kod odabira doma za skrb starijih osoba, važno je saznati ako dom ima njegu i usluge koje su vam potrebne, sada i u budućnosti. Najbolji način za pronađak mesta koje vam odgovara je posjetiti nekoliko različitih domova i provjeriti:

- kako izgleda smještaj
- koje vrste njegu, usluga i aktivnosti su na raspolaganju
- kako na najbolji način mogu izaći u susret individualnim potrebama
- troškove koje ćete morati platiti za njegu i usluge
- troškove smještaja
- bilo koje dodatne usluge koje pružaju.

Pronađite pružatelje u vašem području uz pomoć vašeg procjenitelja, koristeći tražitelj domova za skrb starijih osoba: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes ili ako nazovete My Aged Care na broj **1800 200 422**. Onda ih možete kontaktirati kako bi organizirali vrijeme za posjetu.

Upoznajte se sa pružateljima usluga

Prije nego što posjetite domove za skrb starijih osoba, dobra je ideja napraviti listu stvari koje su važne za vas. Možda ćete htjeti sa vam ponijeti vaše:

- pismo i uputni kod ACAT procjenitelja, budući da neki domovi žele saznati ako vam je odobreno primanje rezidencijske njegi i koje će vam usluge biti potrebne
- pismo obavijesti o troškovima od DHS, ukoliko već imate ishod finansijske ocjene.

Kako posjećujete svaki dom, također možda želite zabilježiti što vam se sviđa, i što vam se ne sviđa i ako se tamo osjećate ugodno. Vaši utisci o osoblju i okolišu će vam pomoći donijeti odluku o tome koji je dom dobar za vas.

Koristite listu za provjeru na poleđini ove knjižice kako bi si sami pomogli u istraživanju i pronađaku pružatelja usluga koji na najbolji način izlaze u susret vašim potrebama.

Pitanja koja možete postaviti pružateljima usluga:

- Koje vrste usluga njege su pružene a koje nisu? Za koje usluge ću morati platiti?
- Da li mi možete pomoći sa medicinskim potrebama kao što su pomoći sa uzimanjem lijekova ili njegovom rana?
- Da li možete izaći u susret mojim individualnim potrebama? Ove potrebe mogu uključiti jezik i kulturu, vjeru, seksualnost ili spolni identitet, ljubimce i pristup medicinskim posjetima.
- Koji su aranžmani sa obrocima? Ovo uključuju gdje sjesti za obrok, vrijeme za obrok, meni, posjetitelji, obroci u sobi i posebne dijete.
- Kako osiguravate moju privatnost?
- Kako se odlučuje o društvenim i kulturnim aktivnostima? Kako su moji interesi uzeti u obzir?
- Koje vrste transporta su dostupne ako želim organizirati posjetu trgovinama, obitelji i prijateljima ili medicinskim terminima? Koliko će sve ovo koštati?
- Koju obuku ima osoblje za njegu? Da li ću imati pristup kvalificiranim medicinskim sestrama, ako i kada su mi potrebne?
- Koliki broj osoblja pruža njegu preko noći?
- Kako moj partner, obitelj i prijatelji mogu sudjelovati u mojoj njezi? Da li oni mogu ostati preko noći ako je to potrebno? Što ako želim ostati sa članovima obitelji preko noći?
- Da li možete organizirati termine i pristup zdravstvenim uslugama? Da li mogu nastaviti posjećivati mojeg liječnika opće prakse i druge pružatelje zdravstvenih usluga?
- Koje su provjere na snazi kako bi se osigurala kvaliteta usluga?
- Kako je dom prošao na inspekciji za akreditaciju?
- Što činite kako bi poboljšali kvalitetu njege i usluga?
- U kojim poljima radite na poboljšanju i koja ste poboljšanja primijetili?
- Kako uključujete starije osobe, njihove obitelji i njegovatelje u odluke koje se tiču poboljšanja kvalitete?
- Da li će od mene ikada biti zatraženo da napustim dom za njegu starijih osoba ili da promijenim sobu?

3. Podnesite zahtjev domu za skrb starijih osoba i prihvivate ponudu

Kako nalazite domove za skrb starijih osoba koji podlježu vašim potrebama, možete početi sa podnošenjem zahtjeva za mjesto. Možete podnijeti zahtjev tolikom broju domova koliko želite. Dobra je ideja podnijeti zahtjev određenom broju domova budući da vaš željeni dom možda neće imati dostupno mjesto kada to tražite. Kada mjesto postane dostupno, dom će kontaktirati vas ili vašu imenovanu osobu za kontakt.

Ispunite obrazac za podnošenje molbe

Svi domovi za skrb starijih osoba imaju svoje procedure za podnošenje molbe i mogu od vas zatražiti da ispunite obrazac. Razgovarajte sa domovima za koje ste zainteresirani i saznajte koji je njihov proces i koji su im podaci potrebni.

Morati ćete pružiti vaš jedinstveni kod upute koji ste primili od agencije ACAT vašim izabranim pružateljima usluga. Ovo će im omogućiti izvršenje uvida u vaše korisničke podatke kao i razmatranje vaših potreba za njegu kako bi vam se pomoglo pri ulasku u dom za njegu starijih osoba.

Prihvivate ponudu

Kada mjesto postane dostupno, dom će kontaktirati vas ili vašu imenovanu osobu za kontakt. Jednom kada ste prihvatali ponudu u domu za skrb starijih osoba, dom će vam dati formalne sporazume koji se odnose na usluge, troškove smještaja, i vaša prava i odgovornosti.

Koristite listu za provjeru na poleđini ove knjižice kako biste se pripremili za vaše preseljenje. To uključuje organizaciju vaših medicinskih i financijskih pitanja, i koga ćete morati obavijestiti o vašem preseljenju.



4. Sklopite sporazume sa vašim domom za skrb starijih osoba

nakon prihvatanja mesta i prije samog useljenja, vaš dom za skrb starijih osoba vam mora ponuditi **stanarski sporazum**.

Također će vam biti ponuđen **sporazum o smještaju** sa domom prije stupanja u njegu. Ovaj sporazum može biti uključen kao dio stanarskog ugovora ili može biti odvojen.

Stanarski ugovor i ugovor o smještaju su pravni ugovori između vas i doma za skrb starijih osoba. Oni određuju:

- dostupnu njegu i usluge
- koje ćete troškove morati platiti
- način na koji troškovi mogu biti plaćeni
- vaša prava i odgovornosti.

Važno je da razumijete sadržaj ovih sporazuma prije nego ih potpišete. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja, trebali biste ih postaviti vašem novom domu za skrb starijih osoba. Njihova je odgovornost osigurati da su ugovori koji su vam ponuđeni jasni.

Ponuđeni ugovori možda ne uključuju sve stvari koje smatrate važnim i stoga je dobro provjeriti sve prije potpisivanja. Također možete pitati:

- vašeg pružatelja za više informacija, kao što su politika glede obroka i posjetitelja, i druge detalje o životu u domu
- vašu obitelj, prijatelje, njegovatelja, finansijskog savjetnika ili pravnu profesionalnu osobu kako bi vam pomogli u razumijevanju odredbi vaših sporazuma
- kako bi zatražili pomoć od zastupnika. Nazovite National Aged Care Advocacy Line na broj **1800 700 600**.

Koristite listu na poleđini ove knjižice kako bi sami sebi pomogli prilikom pregovora vaših sporazuma sa vašim preferiranim pružateljem usluga.

Pomoć u pregovaranju vaših troškova njege i smještaja

Možete zatražiti nekoga da razgovara sa vašim pružateljem njege za starije osobe o vašim pristojbama i troškovima smještaja u vaše ime.

Vi ili osoba koja vam pomaže bi trebali razgovarati i službeno prihvati bilo kakve troškove smještaja i pristojbe sa vašim domom za skrb starijih osoba prije ulaska.

Potpisivanje sporazuma

Nema vremenskog ograničenja za vaše potpisivanje stanarskog sporazuma ili sporazuma o smještaju. Međutim u vašem je interesu prihvati aranžmane koji reguliraju vaša prava i odgovornosti čim prije je to moguće.

Ukoliko odlučite ne potpisati ove sporazume, dom za skrb starijih osoba još uvijek sa vama mora razgovarati o vašim potrebama. Ovaj razgovor je verbalni sporazum o vrsti njege i uslugama koje ćete primati, kao i o troškovima. Još uvijek morate platiti dnevne pristojbe i relevantne troškove smještaja kada uselite.

Imate 28 nakon useljenja u dom za njegu starijih osoba kako bi odlučili na koji način želite platiti vaše troškove smještaja i ući u sporazum o smještaju. Morate platiti troškove smještaja uplatom u stilu najma do vremena donošenja ove odluke.

Prava i odgovornosti

Kako bi se osigurala najbolja moguća njega, vi i vaš pružatelj usluga imaju odgovornosti sukladno Povelji prava i odgovornosti primatelja njege – rezidencijska njega.

Povelja će biti postavljena u vašem domu za skrb starijih osoba, ili možete tražiti od doma kopiju prilikom ponude vašeg stanarskog ugovora.

5. Upravljajte svojom njegom i uslugama

Posjete vašem liječniku, zubaru ili specijalistu

Možete zadržati vašeg liječnika, zubara ili specijalista. Vaš dom za skrb starijih osoba vam mora pomoći organizirati termine i pristup vašim odabranim liječnicima ili specijalistima ukoliko je to potrebno. Ne morate plaćati domu za organiziranje ovih pregleda. Međutim, uopćeno govoreći, morati ćete platiti pristojbu za konzultaciju.

Dom za skrb starijih osoba vam također mora pomoći pri organizaciji prijevoza u oba smjera do medicinskih pregleda. Možda ćete morati platiti za prijevoz kao i za člana osoblja u pratnji.

Društvene aktivnosti

Dom za skrb starijih osoba će organizirati društvene i druge aktivnosti. Recite im koji su vaši hobiji i interesi tako da vam oni mogu pomoći u održavanju istih dok ste u domu. Mogu vam također sugerirati da pokušate i i druge aktivnosti.

Posjetitelji iz zajednice

Ukoliko se osjećate usamljenima i nemate redoviti kontakt s obitelji ili prijateljima, Shema posjetitelja iz zajednice (CVS) može vam pružiti mogućnosti za održavanje društvenog kontakta.

Ukoliko biste željeli posjetitelja iz zajednice, obavijestite o tome osoblje doma za njegu starijih osoba. Vaša obitelj i prijatelji također mogu obavijestiti dom ako smatraju da bi vam CVS program mogao biti od koristi. Vaš dom za skrb starijih osoba također može izravno kontaktirati CVS program.

Posjetite Internet stranice ministarstva Department of Health (www.health.gov.au) i tražite pod "CVS Network Members" za kontakt podatke u vašoj državi ili teritoriji ili nazovite My Aged Care na broj **1800 200 422**. Postoji i CVS program za potrebe starijih osoba koje su iz LGBTI zajednice .

Odlazak na odmor

Da li mogu ići na odmor?

Ukoliko želite ići na odmor ili posjetiti obitelj i prijatelje možete koristiti do 52 noći društvenog odmora iz vašeg doma za skrb starijih osoba u finansijskoj godini. Još uvijek morate platiti vaše uobičajene pristojbe i troškove smještaja.

Ukoliko ste na odmoru u periodu iznad 52 noći u finansijskoj godini, savezna vlada Australije će prestati plaćati subvencije i vaš dom za njegu starijih osoba može od vas zatražiti doplatak ovog iznosa.

Što ako moram ići u bolnicu?

Ukoliko morate ići u bolnicu, ovo vrijeme se neće uračunavati u vaš društveni odmor, ali ćete još uvijek morati platiti uobičajene pristojbe i troškove smještaja.

Promjena sobe

Ukoliko ste zadovoljni sa vašim domom za skrb starijih osoba ali želite promijeniti sobu, to možete zatražiti od upravitelja vašeg doma. Oni moraju razmotriti vaš zahtjev, čak i ako nije moguće odmah vam ponuditi drugu sobu.

Možda ćete morati ugovoriti novi sporazum o smještaju i cijenu smještaja ukoliko promijenite sobe, na primjer, ako se odlučite preseliti iz dvokrevetne sobe u sobu sa jednokrevetnim smještajem. Također se od vas može tražiti doplatak za dodatne usluge ili pristojbe za dodatne usluge povezane sa novom sobom.

Da li me dom može primorati na promjenu sobe?

Postoje mogućnosti kada bi se trebali preseliti u drugu sobu bez vašeg zahtjeva za promjenu. Ukoliko ste zabrinuti o zahtjevu za promjenu sobe ili sa time kako se ovim rukovodi, razgovarajte sa upraviteljem vašeg doma za skrb starijih osoba.

Pritužbe

Ukoliko niste zadovoljni sa njegovom ili uslugama koje primate, imate pravo na pritužbu:

- Često je najbolje prvo razgovarati sa vašim pružateljem usluga o vašoj pritužbi kako bi vidjeli ako oni mogu pomoći budući da se možda radi o nečemu što se može lako srediti.
- Ako to želite, sa vama mogu biti nazočni član netko od obitelji, prijatelj, skrbnik ili zastupnik za starijih osoba tijekom sastanka sa vašim pružateljem njegove za starije osobe.

Ukoliko se pritužba ne može riješiti izravno sa pružateljem usluga, ili ako ne smatrate da se izravno možete žaliti, možete se žaliti agenciji Aged Care Complaints Commissioner.

Ovo je besplatna usluga i možete ih kontaktirati na slijedeće načine:

- Telefonom – **1800 550 552**
- Putem interneta – www.agedcarecomplaints.gov.au
- Pismeno – pošaljite žalbu pismeno na adresu:

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(Vaš glavni grad i država/teritorij)



Daljnja pomoć

Usluge tumačenja i prevođenja

Ukoliko govorite drugi jezik osim engleskog, možete nazvati Translating and Interpreting Service (TIS National) po cijeni mjesnog poziva na broj **131 450**. TIS National poslužuje više od 100 jezika. Nazovite i tražite My Aged Care na broj **1800 200 422**.

Pomoć za osobu sa poteškoćama sluha i govora

Kontaktirajte My Aged Care putem National Relay Service (NRS). za više informacija posjetite NRS Internet stranicu (www.relayservice.gov.au) kako biste odabrali točku za pristup ili nazovite NRS usluge za pomoć na broj **1800 555 660**.

Pomoć za osobe sa različitim potrebama

Postoje programi, informacije i podrška za starije Australce iz svih zaledja uključujući:

- Aboridžine i narode otočja Torresovog tjesnaca
- osobe iz kulturno i jezično različitih zaledja
- osobe koje žive u ruralnom i udaljenom području
- osobe koje su financijski i društveno unazađene
- veterane, osobe koje ovise o njima i udovice ili udovce
- osobe koje su beskućnici ili pod rizikom da to postanu
- osobe koje su lezbijke, homoseksualci, biseksualne, transrodne ili osobe interseksualnog opredjeljenja
- osobe koje su napustile njegu (odrasla osoba koja je provela vrijeme u institucionalnoj ili njezi u domu kao dijete)
- roditelji odvojeni od djece uslijed prisilnog usvojenja ili uklanjanja.

Poznavanje vaših individualnih potreba pomaže vašem pružatelju u dostavi njege i podrške koja je prikladna i koja poštuje vašu raznolikost.

Pomoć za njegovatelje

Ukoliko je vašem njegovatelju potrebna dodatna podrška, kontaktirajte Carer Gateway na broj **1800 422 737** ili krenite na www.carergateway.gov.au kako biste saznali više o uslugama koje podržavaju skrbnike.

Više informacija

Posjetite My Aged Care Internet stranicu (www.myagedcare.gov.au) za više detaljnijih informacija uključujući dodatne informacije glede troškova.

Troškovi poziva

13/1300 brojevi – Troškovi za pozive 13/1300 brojevima sa fiksnih linija i mobitela su različiti. Pozivi na 13/1300 brojeve sa fiksnih linija se naplaćuju prema troškovima koji su slični mjesnom pozivu. Pozivi sa mobitela mogu biti naplaćeni prema višoj tarifi.

1800 brojevi – Pozivi na 1800 brojeve su besplatni sa fiksnih linija i većina pružatelja usluga mobitela u Australiji sada pružaju besplatne pozive na 1800 brojeve – provjerite sa vašim pružateljem usluga mobitela.



Lista za provjeru – Odredite troškove i pronađite dom za njegu starijih osoba

Koristite ovu kontrolnu listu kako bi pomogli odrediti koliko biste trebali platiti za troškove vaše njege i smještaja i pronaći pružatelja koji odgovara vašim potrebama.

Nakon vaše procjene

- primite pismo odobrenja i plana podrške od vašeg ACAT ureda.

Procijenite troškove

- procijenite troškove koristeći procjenitelj troškova za domove za njegu starijih osoba na My Aged Care Internet stranici: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Rano organizirajte financijsku procjenu

- nazovite DHS na broj **1800 227 475** i zatražite od njih da vam pošalju obrazac za procjenu prihoda i imovine ili preuzmte kopiju sa DHS Internet stranice: www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457
- podnesite obrazac za procjenu prihoda i imovine agenciji DHS ili DVA
- obavijestite DHS ili DVA o promjeni u vašoj financijskoj situaciji i oni će vam ponovno poslati pismo obavijesti o vašim pristojbama
- možete imenovati osobu koja će kontaktirati u vaše ime sa agencijom DHS glede pristojbi i uplata glede smještaja: ispunite obrazac Imenovanje osobe iz vašeg doma za skrb starijih osoba ili DHS Internet stranice ili nazovite **1800 227 475** i zatražite ih da vam pošalju obrazac.

Sačinite listu domova za skrb starijih osoba za koje ste zainteresirani

- koristite tražitelj usluga na My Aged Care Internet stranici ili nazovite My Aged Care na broj **1800 200 422** kako biste pronašli domove za skrb starijih osoba u vašem području. Kartica sa troškovima će vam dati pokazatelj troškova smještaja.

Kontaktirajte/posjetite vaše preferirane domove za njegu kako bi razgovarali o tome što nude i njihove troškove

- ponesite vaše pismo odobrenja od agencije ACAT
 - ponesite vašu obavijest o pristojbi od agencije DHS
- Imajte na umu:** Ako već niste organizirali procjenu prihoda i imovine, nazovite DHS na broj **1800 227 475**
- napravite listu onoga što je važno za vas i koja pitanja ćete pitati
 - sačinite bilješke o svakom domu koji posjetite npr. što vam se sviđa/ne sviđa i utisci o osobljivosti i atmosferi
 - pitajte o pristojbama i troškovima smještaja
 - pitajte o dodatnim uslugama koje pružaju kao i o njihovim troškovima
 - podnesite molbu za mjesto i domu/domovima koji vam se sviđaju koristeći obrazac doma za skrb starijih osoba.

Kontrolna lista – Uđite u sporazume

Jednom kada ste prihvatili ponudu za mjesto u domu za skrb starijih osoba, dom će vam ponuditi stanarski sporazum o i sporazum o smještaju. Ovi mogu biti sadržani u jednom sporazumu.

Možete zatražiti nekoga da pregovara sa pružateljem njege za starije osobe o vašim pristojbama za njegu u vaše ime. Možete uključiti ovu imenovanu osobu u vaš stanarski sporazum.

Pristanite na cijenu sobe i to u pismenom obliku prije useljenja u dom.

Provjerite da vaš stanarski ugovor uključuje:

- ime vašeg doma za skrb starijih osoba
- njegu i usluge koje će dom pružati
- politiku i praksu koja se koristi da bi se odredile vaše pristojbe i cijene smještaja
- dnevnu pristojbu koju ćete morati platiti
- pristojba s obzirom na imovinu ako je to prikladno
- pristojbe za bilo koje dodatne usluge i drugu izbornu njegu ili usluge na koje ste pristali (dodatno onima koje vam dom mora pružiti ovisno o vašim potrebama za njegu)
- prava i odgovornosti stanara i doma za skrb starijih osoba
- kako dom za skrb starijih osoba rukovodi pritužbama
- bilo koje okolnosti pod kojima se od vas može tražiti da iselite i kako će vam dom za skrb starijih osoba pomoći naći neko drugo mjesto za život
- sva druga pitanja dogovorena između vas i doma za skrb starijih osoba.

Provjerite da vaš ugovor o smještaju uključuje:

- cijenu smještaja na koju ste pristali
- druge uvjete vaše uplate za smještaj ili doplatak, ako je to prikladno, okolnosti pod kojima će vam se uplaćena suma mora vratiti ukoliko napustite dom ili u slučaju smrti
- dodatne pristojbe za usluge za smještaj na višem standardu, obroke i usluge koje nisu vezane za njegu, ukoliko ulazite u mjesto sa višom razinom usluga
- bilo koje pristojbe za dodatne usluge ili njegu koje ste pristali platiti
- specifični smještaj koji će vam biti pružen ako platite za smještaj, doplatak ili ništa od navedenog
- bilo koje usluge koje pokriva trošak smještaja
- uvjeti zamjene sobe.

Imate 28 dana nakon useljenja u dom za skrb starijih osoba kako bi odlučili na koji način biste željeli platiti za vaš smještaj.

Kontrolna lista – Pripremite se za preseljenje

Jednom kada vam je ponuđeno mjesto u domu za skrb starijih osoba, koristite ovu listu kako biste provjerili koga biste trebali obavijestiti o vašem preseljenju.

Obitelj i prijatelji

- vaša obitelj i prijatelji, skrbnik/ci i susjedi.
-

Zdravstveni stručnjaci

- vaš liječnik/liječnik opće prakse
 - > ukoliko morate promijeniti liječnike, zatražite da se vaša medicinska povijest pošalje novom liječniku
 - > napravite bilješku o vašim trenutnim medicinskim tretmanima i lijekovima tako da možete razgovarati to ovome sa vašim novim domom za skrb starijih osoba kao dio vašeg plana njegе
 - sve druge zdravstvene stručnjake sa kojima imate redovne kontakte npr. specijalisti, zubar, itd
 - vaša medicinska sestra u zajednici
 - vaš ljekarnik.
-

Podrška za pomoć kod kuće

- vaš vrtlar ili osoba koja kosi travu
 - osoba koja vam čisti ili kućna pomoćnica
 - Obroci na točkovima (Meals on wheels) i druge usluge podrške
 - pružatelj vašeg paketa podrške.
-

Ministarstva vlade i agencije

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
 - Department of Human Services (DHS) – **132 300**
 - Australian Taxation Office – **132 861**
 - Medicare – **132 011**
 - vaš mjesni ured Australian Electoral Commission
 - vaše mjesno tijelo za ceste i prijevoz (za vašu vozačku dozvolu)
 - vaš mjesni poštanski ured
 - vaše mjesno gradsko vijeće.
-

Financije i osiguranje

- vaša tvrtka za zdravstveno osiguranje
 - vaša tvrtka za mirovinu
 - vaša banka, građevinsko društvo ili kreditna zadruga.
-

Ostalo

- režije kao što su telefon, plin, struja i voda
- drugi domovi za skrb starijih osoba gdje ste podnijeli zahtjev, ukoliko tamo više ne želite preseliti (ako možda želite zadržati otvoren zahtjev ako ste još uvijek zainteresirani).

Bilješke

Za pomoć posjetite www.myagedcare.gov.au ili nazovite **1800 200 422**.
Sve informacije u ovoj publikaciji su točne u lipnju 2018.