



Australian Government



myagedcare



**Stappen nemen om in een
ouderenzorginstelling te
gaan wonen**



Met uitzondering van het Gemeenebestwapen en waar anderszins vermeld, wordt al het materiaal dat in dit document wordt gepresenteerd verzorgd onder een Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>) vergunning.

De bijzonderheden van de onderhavige licentievoorwaarden zijn beschikbaar op de Creative Commons website (toegankelijk via de beschikbare links), met inbegrip van de volledige wettelijke code voor de CC BY 3.0 AU-vergunning (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Het document moet worden toegeschreven aan het Department of Health *Stappen nemen om in een ouderenzorginstelling te gaan wonen*.

Neem contact met ons op

Vragen omtrent de vergunning en het gebruik van dit document kunnen worden gericht aan:

Communication Branch
Department of Health

E-mail: copyright@health.gov.au

U kunt dit product vinden op www.myagedcare.gov.au

De informatie is actueel per juni 2018.

Publicatienummer: 12203

Mensen van Aboriginal en/of Straat Torres-eilander afkomst worden geadviseerd dat deze brochure beelden kan bevatten van overledenen.

Is dit de juiste gids voor u?

Deze gids biedt uitleg over hoe ouderen toegang kunnen krijgen tot zorg in een ouderenzorginstelling, het verhuisproces naar een ouderenzorginstelling en wat u kunt verwachten als u daar eenmaal bent.

Lees deze gids als u (of iemand die voor u zorgt) door een lid van het ouderenzorgbeoordelingsteam (ACAT) bent beoordeeld voor zorg in een ouderenzorginstelling.

Bel anders naar My Aged Care op **1800 200 422** of ga naar www.myagedcare.gov.au voor informatie over het beoordelingsproces en indicatie voor de verschillende soorten gesubsidieerde ouderenzorg:

Kortdurende en flexibele zorg

Kortdurende thuishulp of in de woonzorgvoorziening tijdens situaties zoals herstellende zorg (terugkeer naar zelfstandigheid), overgang na het ziekenhuisbezoek of herstel van een ongeval of ziekte.

Instapniveau thuishulp

Doorlopende of kortdurende zorg- en hulpverlening via het Commonwealth thuishulpprogramma, waaronder hulp in de huishouding, persoonlijke zorg, maaltijd- en voedselvoorbereiding, vervoer, boodschappen, gezondheidsspecialisten, sociale steun en geplande respijtzorg (om uw verzorger wat vrije tijd te geven).

Meer gecompliceerde thuishulp

Vier niveaus van klantgerichte gecoördineerde zorgpakketten via het thuiszorgpakketprogramma, waaronder persoonlijke zorg, hulpverlenende diensten en verpleging, gezondheidsspecialisten en klinische diensten.

DEZE GIDS



Woonzorgvoorziening voor ouderen

Persoonlijke- en verpleegkundige zorg in instellingen voor ouderen die niet langer zelfstandig in hun eigen huis kunnen wonen. Dit omvat ook kortdurende respijtzorg in een instelling voor ouderenzorg.



myagedcare

Bel My Aged Care op 1800 200 422
of ga naar www.myagedcare.gov.au



Inhoud

Zorg in een ouderenzorginstelling.....	4
Bel My Aged Care voor een beoordeling.....	6
Respijtzorg (kortdurend verblijf in ouderenzorginstellingen)	9
Traject tot zorgvoorziening in een ouderenzorginstelling	10
1. Kosten berekenen	12
2. Vind een ouderenzorginstelling	18
3. Dien een aanvraag in bij een ouderenzorginstelling en accepteer een plaats	20
4. Sluit een overeenkomst af met uw ouderenzorginstelling	22
5. Beheer uw zorg en diensten.....	24
Verdere hulp.....	28
Checklist – Kosten berekenen en vind een ouderenzorginstelling	30
Checklist – Een overeenkomst aangaan.....	31
Checklist – Voorbereiding op de verhuizing.....	32



Zorg in een ouderenzorginstelling

Een ouderenzorginstelling (ook bekend als een bejaardenhuis of een huis voor ouderenzorg) is voor oudere mensen die niet langer thuis kunnen wonen en voortdurende hulp nodig hebben bij alledaagse taken of gezondheidszorg.

Het belangrijkste punt van het wonen of verblijven in een ouderenzorginstelling is de zekerheid dat u de zorg krijgt die u nodig hebt. Ouderenzorginstellingen kunnen u helpen bij:

- dagelijkse taken (zoals schoonmaken, koken, de was doen)
- persoonlijke verzorging (zoals baden, aankleden, lichaamsverzorging, naar de wc gaan)
- klinische zorg (zoals wondverzorging en het toedienen van medicijnen) onder het toezicht van een gediplomeerde verpleegkundige
- andere zorgvoorzieningen.

Woonzorgvoorziening in een ouderenzorginstelling kan worden verstrekt op permanente of kortdurende basis. Kortdurende zorg in een ouderenzorginstelling heet respijtzorg (zie blz. 9).

Ouderenzorginstellingen zijn eigendom van en worden beheerd door personen of instanties die de goedkeuring van de Australische overheid hebben om voor u te zorgen. Zij moeten tegemoetkomen aan bepaalde accreditatienormen.

Huisvestingsmogelijkheden die particulier worden gefinancierd, zoals woonzorgcomplexen of zelfstandige wooneenheden, bieden een gamma aan diensten voor zelfstandige ouderen. Deze worden door staat- en territoriumoverheden gereguleerd, en hebben voor hun beheer geen goedkeuring van de Australische regering nodig.

Deze particulier gefinancierde diensten kunnen ook goedgekeurd worden om in hun faciliteiten ouderenzorgdiensten te verlenen die door de Australische overheid worden gefinancierd, zoals thuiszorgpakketten. Als u ervoor in aanmerking komt, kunt u kiezen om ouderenzorg-diensten van hen of een andere erkende zorgverlener te ontvangen.

Indicatie

U kunt in aanmerking komen voor zorg in een ouderenzorginstelling als u:

- een oudere persoon bent die niet langer zelfstandig thuis kan wonen
- een jongere persoon bent met een beperking, dementie of met andere speciale gezondheidsomstandigheden die niet door andere specialistische zorg worden gedekt.

Zorg en andere beschikbare diensten

Zorg en diensten die aan u geleverd dienen te worden, als u die nodig hebt, omvatten:

- Accommodatiediensten zoals meubilair, onderhoud van gebouwen en terreinen, maaltijden, basis-toiletartikelen en sociale activiteiten in het huis.
- Hulp bij de persoonlijke verzorging, zoals het baden, het eten, hulp bij het innemen van medicijnen en het uitvoeren van gezondheidsbehandelingen.
- Verzorging en diensten voor uw zorgbehoeften, met inbegrip van:
 - > speciaal beddengoed
 - > mobiliteitsartikelen, zoals looprekken en rolstoelen (met uitzondering van gemotoriseerde rolstoelen en op maat gemaakte hulpmiddelen)
 - > incontinentiehulpmiddelen
 - > verpleegdiensten
 - > medicatiebeheer
 - > therapeutische diensten, zoals logopedie, podologie (voetverzorging) en fysiotherapie.

Deze lijst is niet volledig. Bespreek uw behoeften en voorkeuren met de door u gekozen ouderenzorginstelling.

Sommige ouderenzorginstellingen hebben een extra dienstverleningsstatus, wat inhoudt dat ze plaatsen aanbieden met een hogere accommodatiestandaard, een grotere menukeuze en diensten die niet onder de zorg vallen, zoals dagbladen. Dit brengt extra kosten met zich mee.



Bel My Aged Care voor een beoordeling

Als u nog niet bent beoordeeld voor zorg in een ouderenzorginstelling, waaronder respijtzorg, moet u (of uw aangewezen vertegenwoordiger) bellen naar My Aged Care op **1800 200 422**. Het personeel van My Aged Care stelt u vragen over uw huidige behoeften en omstandigheden, zodat zij u voor een beoordeling kunnen doorverwijzen.

Als uw zorgbehoeften aangeven dat u in aanmerking komt voor zorg in een ouderenzorginstelling, wordt u doorverwezen voor een vrijblijvende beoordeling door een lid van uw plaatselijke ouderenzorgbeoordelingsteam (ACAT) (of ouderenzorgbeoordelingsdienst (ACAS) in Victoria).

Uw plaatselijke ACAT-lid (gewoonlijk een verpleegkundige, sociaal werker of andere gezondheidszorgdeskundige) spreekt dan een tijd met u af voor een huisbezoek om uw huidige situatie te bespreken en u te beoordelen voor door de overheid gefinancierde ouderenzorg.

U bent misschien bezorgd over het feit dat u beoordeeld wordt door iemand die u niet kent, en over wat de beoordeling voor u kan betekenen. De beoordelaar is ervoor opgeleid om met mensen te praten die in uw omstandigheden verkeren, en zal begrijpen hoe u zich voelt. Vertel hen eerlijk over uw omstandigheden en over de eventuele bedenkingen die u of uw familie hebben.

Het is aan te bevelen om voor uw beoordeling iemand bij u te hebben zoals een vriend(in), familielid of verzorger.

Als u bedenkingen hebt over uw beoordeling, probeer dan eerst met uw ACAT-beoordelaar of manager te spreken. Als u niet bekend bent met de bijzonderheden van de ACAT-organisatie, kan het My Aged Care contactcentrum deze informatie aan u verstrekken.

Als u in eerste instantie het probleem niet kunt oplossen met uw ACAT, vraag hen dan voor de contactgegevens van de manager van het overheidsdepartement van uw staat of territorium.



Het resultaat van uw beoordeling

Na uw beoordeling neemt een beoordelaar een formeel besluit over uw zorgbehoeften. Als uw beoordeling stelt dat u in aanmerking komt voor toegang tot een ouderenzorginstelling, krijgt u een bevestigingsbrief en ondersteuningsplan van uw ACAT met details over de zorg die u is toegekend. Het ondersteuningsplan bevat een unieke referentiecode die u aan de door u gekozen zorgverlener geeft als en wanneer u besluit naar een ouderenzorginstelling te verhuizen. Beslissing over het verhuizen naar een ouderenzorginstelling moeten met uw instemming worden genomen.

Als u niet in aanmerking komt om naar een ouderenzorginstelling te verhuizen, krijgt u een brief met daarin de reden waarom, en met wie u contact kunt opnemen voor verdere hulp. U komt mogelijk in aanmerking voor andere zorg en diensten, en wanneer dat zo is wordt die informatie bij uw brief bijgesloten.

Als uw zorgbehoeften op een bepaald moment veranderen, kunt u een nieuwe beoordeling aanvragen door te bellen naar My Aged Care.

Als u geen bevestigingsbrief ontvangt met de uitleg van het besluit over uw beoordeling, neem dan eerst contact op met uw ACAT of bel My Aged Care en vraag er om.



Bedenkingen over het resultaat van uw beoordeling

De brief die u ontvangt van de ACAT omvat verdere informatie over hoe u een klacht in kan dienen of een beroep in kan stellen tegen het besluit.

Als u het niet eens bent met het resultaat van de beoordeling in uw brief of als u bedenkingen over het besluit wilt bespreken, neem dan eerst contact op met uw ACAT.

Als u, nadat u met uw beoordelaar hebt gesproken, het nog steeds niet eens bent met uw beoordelingsresultaat, kunt u een herziening van het besluit aanvragen door te schrijven naar de secretaris van het Department of Health en uitleggen waarom u denkt dat het gewijzigd moet worden.

Schrijf naar het volgende adres:

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

U moet de secretaris schrijven binnen 28 dagen na het ontvangen van uw brief. Er zijn geen kosten verbonden aan het aanvragen van een herziening van het beoordelingsresultaat. Als u niet tevreden bent met het resultaat van deze herziening kunt u naar het Administrative Appeals Tribunal gaan. Hier zijn kosten aan verbonden. Vind meer informatie op hun website op www.aat.gov.au of bel **1800 228 333**.

Respijtzorg (kortdurend verblijf in ouderenzorginstellingen)

Als uw verzorgers thuis om een of andere reden niet voor u kunnen zorgen, of als u kortstondig rust van verzorging in een ouderenzorginstelling nodig hebt, kunt u mogelijk korte tijd in een ouderenzorginstelling verblijven. Dit heet 'respijtzorg' en kan planmatig gebruikt worden, of in een noodgeval.

Beschikbare zorg

Een ouderenzorginstelling kan een gamma aan zorg en diensten bieden, al naar gelang uw behoeften. Die zijn hetzelfde als de diensten die u zou ontvangen als u permanent in de instelling zou verblijven.

U kunt tot 63 dagen per boekjaar gebruik maken van respijtzorg. U of uw dienstverlener kunnen vragen deze periode te verlengen met een periode van 21 dagen door contact op te nemen met uw plaatselijke ACAT.

Toegang tot respijtzorg

Voor respijt in een ouderenzorginstelling, hebt u een ACAT-beoordeling nodig. De beschikbaarheid van diensten varieert per regio en de beoordeling bepaalt uw behoeften al naar gelang de beschikbare hulp in uw regio.

Als u respijtzorg nodig hebt in een noodgeval, bel dan uw plaatselijke Commonwealth Respite en Carelink Centre op **1800 052 222** tijdens kantooruren of **1800 059 059** buiten kantooruren.

Zie ook **respijtzorgkosten** op bladzijde 16.



Traject tot zorgvoorziening in een ouderenzorginstelling

Nadat u beoordeeld bent en een brief hebt ontvangen waarin staat dat u goedkeuring hebt voor verblijf in een ouderenzorginstelling, volgt u het traject tot zorg in een ouderenzorginstelling en beheert u uw diensten:

1

Kosten berekenen

2

Vind een ouderenzorginstelling

3

Een aanvraag indienen bij een ouderenzorginstelling en een aangeboden plaats accepteren

4

Een overeenkomst afsluiten met uw ouderenzorginstelling

5

Uw zorg en diensten beheren

Hulp bij het verkrijgen van ouderenzorgdiensten

Als u extra hulp nodig hebt, kan iemand die uw belangen behartigt u helpen bij het verkrijgen van ouderenzorgdiensten die door de Australische overheid worden gefinancierd. Belangendiensten kunnen u informatie geven over uw rechten en plichten bij het verkrijgen van ouderenzorgdiensten.

Belangendiensten zijn gratis, vertrouwelijk en onafhankelijk. Bel de National Aged Care Advocacy Lijn op **1800 700 600**.



1. Kosten berekenen

De Australische overheid subsidieert ouderenzorg om de kosten redelijk en betaalbaar te houden. Subsidies die zijn gebaseerd op uw zorgbehoeften worden direct aan de instelling betaald.

Gemiddeld draagt de Australische overheid \$ 65.000 per jaar bij voor elke permanente bewoner van een ouderenzorginstelling. Deze kosten stijgen elk jaar.

Als u in aanmerking komt, wordt er van u verwacht dat u bijdraagt aan de kosten van uw verblijf als u daartoe in staat bent.

My Aged Care kan u een schatting geven van de te verwachte kosten. Om een schatting te krijgen, kunt u bellen naar **1800 200 422** of u kunt de ouderenzorginstelling Fee Estimator (vergoedingsschatte) gebruiken op de website op: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Mogelijk te betalen kosten

Er zijn een aantal mogelijke kosten voor u, waaronder:

- **een basisvergoeding per dag**

Dit dekt de dagelijkse kosten zoals maaltijden, elektriciteit en het doen van de was. Iedereen kan gevraagd worden deze vergoeding te betalen, en voor sommige mensen zijn dit de enige kosten die ze moeten betalen.

Het Department of Veterans' Affairs (DVA) betaalt de basisvergoeding per dag voor in aanmerking komende ex-oorlogsgevangenen (POW) en ontvangers van het Victoria Cross (VC).

- **inkomensafhankelijke zorgbijdrage**

Als uw inkomen en vermogen boven een bepaald bedrag uitkomen kan er aan u gevraagd worden bij te dragen aan de kosten van uw zorg. Het Department of Human Services (DHS) vertelt u of u deze bijdrage moet betalen, en het bedrag is gebaseerd op de beoordeling van uw inkomen en vermogen.

In aanmerking komende ex-oorlogsgevangenen en ontvangers van het VC zijn vrijgesteld van de betaling van een inkomensafhankelijke zorgbijdrage.

- **verblijfskosten**

Dit is voor het verblijf in de instelling. De Australische overheid zal voor sommige mensen de verblijfskosten volledig of deels vergoeden, waar anderen de verblijfskosten moeten betalen die overeengekomen is met de ouderenzorginstelling. DHS vertelt wat er op u van toepassing is, gebaseerd op uw inkomen en vermogen.

- **kosten van extra en aanvullende diensten**

Het is mogelijk dat u meer moet betalen als u kiest voor een hogere standaard van accommodatie of aanvullende diensten die uitstijgen boven de vastgestelde zorgbehoeften die de ouderenzorginstelling aan u moet verlenen.

Het personeel beoordeelt uw zorgbehoeften binnen vier weken na uw verhuizing naar de ouderenzorginstelling, met gebruik van een hulpmiddel dat het Aged Care Funding Instrument (ACFI) heet. Praat met uw ouderenzorginstelling over hoe men uw zorgbehoeften heeft geclassificeerd met behulp van het ACFI. Dit helpt u te begrijpen welke zorg en diensten de instelling u wel en niet in rekening mag brengen. Als u lichte zorgbehoeften heeft is het mogelijk dat u extra moet betalen voor sommige diensten. Als u zware zorgbehoeften heeft kan uw instelling u niet vragen voor bepaalde diensten te betalen.

Deze bijdragen variëren per instelling, verifieer dus de details van de relevante diensten en kosten met uw ouderenzorgverlener.

Er zijn kosten verbonden aan iedere dag die u in een ouderenzorginstelling doorbrengt. Die kosten worden dagelijks berekend, maar over het algemeen elke twee weken of maandelijksbetaald.

Uw financiële beoordeling regelen

U heeft een inkomen- en vermogensbeoordeling nodig om vast te stellen of u in aanmerking komt voor overheidssteun voor uw verblijfskosten en of u een inkomensafhankelijke zorgbijdrage moet betalen. Hoeveel u betaalt hangt af van het resultaat van deze inkomen- en vermogensbeoordeling.

U moet zo snel mogelijk een formele inkomen- en vermogensbeoordeling regelen, want dit proces neemt tijd in beslag.



Beoordelingen worden ondernomen door DHS, met uitzondering van in aanmerking komende leden van de veteranengemeenschap, waarvan de beoordeling ondernomen kan worden door het DVA.

Om uw inkomen- en vermogensbeoordeling aan te vragen, moet u het *Permanent Residential Aged Care Request for a Combined Assets and Income Assessment* (SA457) formulier invullen.

U kunt dit formulier verkrijgen bij het DHS door te bellen naar **1800 227 475** en een formulier dat per post aankomt aan te vragen, of door het formulier te downloaden van de DHS-website op www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457

Als u geen inkomen- en vermogensbeoordeling invult komt u niet in aanmerking voor overheidssteun bij verblijfs- en zorgkosten. In dat geval kan de ouderenzorginstelling u vragen de maximale inkomensafhankelijke zorgbijdrage te betalen en de verblijfskosten (tot de maximaal gepubliceerde prijs).

Het duurt tenminste twee weken vanaf de datum dat u het inkomen- en vermogensbeoordelingsformulier indient voordat u de informatie over uw kosten ontvangt. Daarna moet u de status van uw beoordeling controleren door contact op te nemen met DHS op **1800 227 475** of DVA op **1800 555 254**.

Kennisgevingsbrief kosten

Als u een financiële beoordeling ontvangt voordat u naar een ouderenzorginstelling verhuist, krijgt u een brief over de maximale bijdragen die u mogelijk moet betalen. Dit advies is 120 dagen geldig - behalve wanneer er zich een belangrijke verandering in uw omstandigheden voordoet. Als uw omstandigheden veranderen, moet u DHS of DVA inlichten, die u dan een nieuwe brief omtrent uw bijdrage zullen zenden.

U moet deze brief meebrengen naar elk gesprek dat u aangaat met eventuele ouderenzorginstellingen om u te helpen bij het begrijpen van de kosten die zijn verbonden aan het verblijf in die instelling.

Als u eenmaal verhuisd bent, stuurt DHS u en uw ouderenzorginstelling een brief waarin de maximale kosten staan beschreven die u eventueel moet betalen:

- basisvergoeding per dag en
- een mogelijke inkomensafhankelijke zorgkosten, of
- een mogelijke verblijfsbijdrage.

DHS stuurt u en uw ouderenzorginstelling een brief iedere keer dat er zich een belangrijke verandering in uw inkomensafhankelijke zorgbijdrage voordoet.

Verblijfskosten

Het te betalen totaalbedrag voor uw verblijf is een van de volgende opties:

- Geen verblijfskosten: als uw inkomen en vermogen onder een bepaald bedrag uitkomen betaalt de Australische overheid uw verblijfskosten.
- Een ‘verblijfskostenbijdrage’: als u een deel van uw verblijfskosten moet betalen betaalt de Australische overheid de rest.
- Een ‘verblijfskostenbetaling’: als u de volledige kosten van uw verblijf moet betalen kunt u over een kamerprijs onderhandelen met uw verlener.

DHS informeert u over wat er in uw geval van toepassing is. Of u moet meebetalen aan uw verblijf of niet, iedereen die in een ouderenzorginstelling gaat wonen moet in geschrifte een kamerprijs overeenkomen met hun ouderenzorginstelling (tot de maximaal gepubliceerde kamerprijs op My Aged Care). De overeengekomen kamerprijs moet worden opgenomen in de verblijfsovereenkomst die u krijgt voordat u uw intrek neemt.

Als u een verblijfsbijdrage of een verblijfsbetaling moet voldoen, heeft u 28 dagen de tijd, vanaf de dag dat u uw intrek neemt in de instelling, om over uw betalingsmethode te beslissen. U kunt op de volgende manieren uw verblijfskosten betalen:

- een eenmalige betaling ‘terugvorderbare verblijfstorting’ (RAD) of ‘terugvorderbare verblijfsbijdrage’ (RAC)
- huurmethodebetalingen, die een ‘dagelijkse verblijfsbetaling’ (DAP) heten of ‘dagelijkse verblijfsbijdrage’ (DAC)
- een combinatie van eenmalige betalingen en huurmethodebetalingen (RAD en DAP of RAC en DAC).

Totdat u besluit hoe u voor uw verblijf wilt betalen moet u uw verblijfskosten betalen via de huurmethode-betaling.

Als u een verblijfsbijdrage dient te betalen, wordt het maximaal te betalen bedrag dat van u gevraagd kan worden door DHS geadviseerd.

Alle ouderenzorginstellingen die een verblijfsbetaling in rekening brengen dienen hun verblijfskosten op de My Aged Care website in de ouderenzorginstelling Service Finder te publiceren: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes

Moet ik de maximum kamerprijs betalen, die gepubliceerd is op My Aged Care?

De geadverteerde kamerprijs is de maximumprijs die de ouderenzorginstelling u kan vragen te betalen, maar u kunt direct met de ouderenzorginstelling mogelijk een lagere prijs bedingen.

Respijtzorgkosten

Als u respijtzorg ontvangt via een ouderenzorginstelling hoeft u geen verblijfskosten of inkomensafhankelijk zorgbijdragen te betalen.

U zult waarschijnlijk de basisvergoeding per dag moeten betalen en eventueel boekingskosten.

Mogelijkerwijs betaalt DVA de basisvergoeding per dag voor in aanmerking komende veteranen en oorlogsweduwen/weduwnaars. Neem contact op met Veterans' Home Care voor een beoordeling, door te bellen naar **1300 550 450**.

De boekingskosten zijn een vooruitbetaling voor respijtzorg, geen extra betaling. De boekingskosten kunnen niet meer bedragen dan de dagelijkse basisvergoeding voor een volle week, of 25% van de kosten voor het volledige verblijf, afhankelijk van welk bedrag het laagst is.

U kunt ook gevraagd worden om te betalen voor extra of aanvullende zorg en diensten.

Ondersteuning bij financiële ontbering

Er is hulp beschikbaar voor als u problemen hebt met de betaling van uw zorg- en verblijfskosten door redenen die buiten uw macht liggen. Ondersteuning bij financiële ontbering is beschikbaar om u met deze kosten te helpen. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie kunt u financiële hulp aanvragen voor uw basisvergoeding per dag, inkomensafhankelijke zorgbijdrage en/of verblijfskosten.

Meer informatie over hulp bij financiële problemen is beschikbaar op de My Aged Care website, met inbegrip van hoe u deze hulp kunt aanvragen, of u kunt bellen naar My Aged Care op **1800 200 422**.



Financiële informatie en training

DHS Financial Information Service verstrekt basisinformatie over het beheren van uw financiën. Deze gratis en vertrouwelijke dienst kan u helpen bij het maken van een weloverwogen beslissing over investeringen en financiële kwesties voor nu en later. Voor meer informatie over de Financial Information Service, bel DHS op **132 300** en zeg wanneer dat daarnaar gevraagd wordt 'financial information service'.



myagedcare

Bel My Aged Care op 1800 200 422
of ga naar www.myagedcare.gov.au

2. Vind een ouderenzorginstelling

Bij een beslissing over een ouderenzorginstelling is het belangrijk vast te stellen of de instelling de zorg en diensten biedt die u nu en in de toekomst nodig hebt. De beste manier om een geschikte plaats te vinden is om een aantal instellingen te bezoeken om te kijken:

- hoe de accommodatie eruitziet
- welke soorten zorg, diensten en activiteiten ze aanbieden
- hoe ze het best tegemoet kunnen komen aan uw persoonlijke behoeften
- de mogelijke kosten van zorg en diensten
- de prijs van het verblijf
- andere aangeboden diensten.

Vind met hulp van uw beoordelaar zorgverleners bij u in de buurt, door gebruik van de ouderenzorginstelling Service Finder: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes of bellen naar My Aged Care op **1800 200 422**. U kunt dan contact met ze opnemen om een bezoektijd af te spreken.

Ontmoet zorgverleners

Voordat u een ouderenzorginstelling bezoekt is het een goed idee om een lijstje te maken van zaken die voor u belangrijk zijn. Neem het volgende mee:

- brief en referentiecode details van de ACAT-beoordelaar, want sommige instelling willen weten of u geaccepteerd bent om woonzorgvoorziening te krijgen en welke diensten u nodig hebt
- kennisgevingsbrief omtrent kosten DHS, als u het resultaat van een financiële beoordeling al hebt.

U kunt ook van elke bezochte een instelling opschrijven wat u er fijn aan vindt, wat u er minder fijn aan vindt en of u zich er op uw gemak voelt. Uw indruk van het personeel en de omgeving kan helpen met het maken van de beslissing over welke instelling het best bij u past.

Gebruik de checklist achterin deze gids bij het onderzoeken van zorginstellingen om degene te vinden die het best bij uw behoeften aansluiten.

Vragen die u aan de verlener kunt stellen:

- Welk soort zorgdiensten zijn er wel en welke zijn er niet? Voor welke diensten moet ik betalen?
- Kunt u mij helpen met mijn medische behoeften, zoals hulp bij het innemen van medicijnen of bij wondverzorging?
- Kunt u tegemoetkomen aan mijn persoonlijke behoeften? Dit kan taal en cultuur inhouden, religieuze opvattingen, seksualiteit of geslachtsidentiteit, huisdieren en toegang tot medisch onderzoek.
- Hoe zijn de maaltijden geregeld? Dit omvat zitplaatsen, eettijden, menu's, bezoekers, maaltijden op de kamer en speciale diëten.
- Hoe wordt mijn privacy verzekerd?
- Hoe neemt men besluiten over sociale en culturele activiteiten? Hoe wordt er rekening gehouden met mijn belangen?
- Welk transport is er beschikbaar met betrekking tot winkelen, bezoek aan familie en vrienden of doktersafspraken? Hoeveel kost dit?
- Welke opleiding heeft het zorgpersoneel? Krijg ik gediplomeerde verpleging wanneer ik die nodig heb?
- Hoeveel personeel is er 's nachts beschikbaar?
- Hoe kunnen mijn partner, familie en vrienden deel uitmaken van mijn zorg? Kunnen ze hier 's nachts blijven slapen als dat nodig is? Kan ik bij familieleden logeren?
- Kunt u afspraken regelen en toegang tot gezondheidszorg? Kan ik mijn eigen huisarts en andere geneeskundigen blijven bezoeken?
- Hoe garandeert men de kwaliteit van de diensten?
- Hoe kwam de instelling eruit in de accreditatie-audit?
- Welke stappen worden er ondernomen om de kwaliteit van de zorg en diensten te verbeteren?
- Op welke vlakken werkt u aan verbetering en welke resultaten ziet u daarbij?
- Hoe betreft u oudere mensen, hun families en verzorgers bij beslissingen of bij het maken van verbeteringen in kwaliteit?
- Zal mij ooit gevraagd worden de instelling te verlaten of om van kamer te veranderen?



3. Een aanvraag indienen bij een ouderenzorginstelling en een aangeboden plaats accepteren

Als u ouderenzorginstellingen vindt die aan uw behoeften voldoen, kunt u beginnen met het aanvragen van een plaats. U kunt aanvragen indienen bij zoveel instellingen als u wilt. Het is een goed idee om bij meerdere instellingen een aanvraag in te dienen, want misschien heeft uw favoriete instelling geen plaats in de periode dat u aan het zoeken bent. Als er een plaats beschikbaar komt, neemt de instelling contact op met u of met het door u genomineerde contactpersoon.

Vul een aanvraagformulier in

Alle ouderenzorginstellingen hebben hun eigen aanvraagprocedure en kunnen u vragen om een formulier in te vullen. Praat met uw favoriete zorginstellingen en kijk welke procedure zij hebben en welke informatie zij nodig hebben.

U moet uw gekozen zorgverlener/s de unieke referentiecode geven die u van uw ACAT hebt gekregen. Zo kunnen ze uw klantenregistratie bekijken en rekening houden met uw zorgbehoeften om u te helpen bij de verhuizing naar een ouderenzorginstelling.

Een aanbieding van een plaats accepteren

Als er een plaats beschikbaar komt, neemt de instelling contact op met u of met het door u genomineerde contactpersoon. Zodra u een aanbieding voor een plaats in een ouderenzorginstelling hebt geaccepteerd biedt de instelling u een formele overeenkomst aan betreffende diensten, verblijfskosten en uw rechten en plichten.

Gebruik de checklist achterin deze gids om u voor te bereiden op uw verhuizing. Die betreft de organisatie van uw medische en financiële zaken en wie u moet inlichten over uw verhuizing.



4. Een overeenkomst afsluiten met uw ouderenzorginstelling

Nadat u een plaats hebt geaccepteerd, maar voordat u uw intrek neemt, moet uw ouderenzorginstelling u een **woonovereenkomst** aanbieden.

Er wordt u ook een **verblijfsovereenkomst** met de instelling aangeboden, voordat u uw intrek neemt. Deze overeenkomst kan bij uw woonovereenkomst inbegrepen zijn, of er los van staan.

De woonovereenkomst en verblijfsovereenkomst zijn juridisch bindende documenten tussen u en uw ouderenzorginstelling. Zij omschrijven:

- de zorg en andere beschikbare diensten
- welke kosten u moet betalen
- hoe de kosten betaald kunnen worden
- uw rechten en plichten.

Het is belangrijk dat u alles in deze overeenkomsten begrijpt voordat u ze tekent. Als u vragen hebt, moet u deze stellen aan uw nieuwe ouderenzorginstelling. Het is hun verantwoordelijkheid om te zorgen dat de overeenkomsten die u aangeboden worden duidelijk zijn.

De voorgestelde overeenkomsten omvatten misschien niet alle punten die u belangrijk vindt, dus het is een goed idee om ze te controleren voordat u tekent. U kunt ook:

- uw verlener om extra informatie vragen, zoals de regels omtrent de maaltijden en bezoekers in de instelling en andere bijzonderheden over het wonen in de instelling
- uw familie, vrienden, verzorger, financieel adviseur of een rechtsbeoefenaar vragen om u te helpen bij het begrijpen van de voorwaarden van uw overeenkomsten
- hulp krijgen van iemand die uw belangen behartigt. Bel de National Aged Care Advocacy Lijn op **1800 700 600**.

Gebruik de checklist achterin deze gids voor hulp bij de onderhandeling over uw overeenkomsten met de door u gekozen woonzorgverlener.

Hulp bij het onderhandelen over uw zorg- en verblijfskosten

U kunt iemand vragen om in uw naam met de instelling te onderhandelen over uw bijdragen en verblijfskosten.

U of de persoon die u helpt moet de verblijfskosten en bijdragen met uw ouderenzorginstelling bespreken en formeel accepteren voordat u er intrekt.

De overeenkomsten tekenen

Er is geen tijdslimiet om de woonovereenkomst of de verblijfsovereenkomst te tekenen, en ook geen vereiste om die te ondertekenen. U bent er echter het beste mee gediend om zo snel mogelijk akkoord te gaan met de regeling die uw rechten en plichten dekt.

Als u ervoor kiest deze overeenkomsten niet te tekenen moet de ouderenzorginstelling toch met u praten over uw behoeften. Dit gesprek is een mondelinge overeenkomst over de soort zorg en diensten die u ontvangt en welke kosten daaraan zijn verbonden. U moet als u uw intrek neemt toch uw basisvergoeding per dag en andere relevante verblijfskosten betalen.

U heeft 28 dagen nadat u uw intrek hebt genomen in uw ouderenzorginstelling om te beslissen hoe u uw verblijfskosten wilt betalen en om een verblijfsovereenkomst aan te gaan. Totdat u uw besluit hebt genomen moet u voor uw verblijf betalen via de huurmethodebetaling.

Rechten en plichten.

Om er zeker van te zijn dat u de best mogelijke zorg krijgt, hebben u en uw verlener verantwoordelijkheden onder het Handvest van de Rechten en Verantwoordelijkheden van Zorgontvangers - Woonzorgvoorziening.

Het Handvest ligt ter inzage in uw ouderenzorginstelling, of u kunt uw instelling om een kopie vragen wanneer u het aanbod krijgt van uw woonovereenkomst.



5. Uw zorg en diensten beheren

Bezoek aan uw dokter, tandarts of specialist

U kunt uw eigen dokter, tandarts of specialist blijven zien.

Uw ouderenzorginstelling moet u zo nodig helpen bij het maken van afspraken en toegang tot de dokters of specialisten van uw keuze.

U hoeft de instelling niet te betalen om deze afspraken te maken.

U moet over het algemeen wel de consultatiekosten betalen.

Uw ouderenzorginstelling kan ook helpen bij het regelen van transport van en naar uw medische afspraken. Uw moet mogelijk wel betalen voor het transport en voor een personeelslid om u te begeleiden.

Sociale activiteiten

Uw ouderenzorginstelling organiseert sociale en andere activiteiten.

Stel ze op de hoogte van uw hobby's en interesses zodat ze u kunnen helpen hiermee door te gaan wanneer u in de instelling woont. Ze kunnen u misschien ook suggesties doen om andere dingen te ondernemen.

Maatschappelijk bezoek

Als u zich eenzaam voelt en geen regelmatig contact hebt met familie of vrienden, kan de Community Visitors Scheme (CVS) gelegenheid bieden op sociaal contact.

Als u maatschappelijk bezoek wilt ontvangen, kunt u dat aan uw ouderenzorginstelling laten weten. Als uw familie en vrienden denken dat baat heeft bij een CVS kunnen zij dat aan de instelling vertellen. Uw ouderenzorginstelling kan ook direct contact opnemen met de CVS.

Ga naar de Department of Health website (www.health.gov.au) en zoek naar "CVS Network Members" voor contactdetails in uw staat of territorium, bel My Aged Care op **1800 200 422**. Er is ook een CVS speciaal voor LGBTI-ouderen.

Verlof nemen

Kan ik op vakantie gaan?

Als u op vakantie wilt, of familie of vrienden wilt bezoeken, kunt u tot 52 nachten per boekjaar sociaal verlof nemen van uw ouderenzorginstelling. U moet wel uw normale bijdragen en verblijfskosten blijven betalen.

Als u langer dan 52 nachten per boekjaar wegblijft stopt de Australische overheid met het betalen van subsidie en uw ouderenzorginstelling kan u dan vragen het bedrag bij te passen.

Wat gebeurt er als ik in het ziekenhuis moet worden opgenomen?

Als u in het ziekenhuis moet worden opgenomen geldt de tijd dat u afwezig bent niet als sociaal verlof, maar u moet wel uw gewone bijdragen en verblijfskosten blijven betalen.

Van kamer veranderen

Als u tevreden bent met uw ouderenzorginstelling, maar een andere kamer wilt, kunt u daarom vragen bij de manager van uw instelling. Uw verzoek moet in behandeling worden genomen, ook al is het niet mogelijk u onmiddellijk een andere kamer aan te bieden.

Het is mogelijk dat u een nieuwe verblijfsovereenkomst aan moet gaan en een nieuwe verblijfsprijs moet betalen als u van kamer verandert, bijvoorbeeld als u van een gedeelde kamer naar een privékamer wilt verhuizen. Er kan ook aan u gevraagd worden extra te betalen voor bijdragen aan diensten, die verband houden met de nieuwe kamer.

Kan de instelling mij verplichten van kamer te veranderen?

Er zijn omstandigheden waarbij u naar een andere kamer verhuisd moet worden, zonder dat u om de verandering hebt gevraagd. Als u bedenkingen hebt over het verzoek van kamer te veranderen, spreek dan met de manager van uw ouderenzorginstelling.



Uw bedenkingen kenbaar maken

Als u niet tevreden bent met de ontvangen zorg of diensten, hebt u het recht uw zorgen kenbaar te maken:

- Het is vaak het beste om eerst met uw dienstverlener over uw klacht te spreken om te zien of zij kunnen helpen, omdat het iets kan zijn wat makkelijk op te lossen is.
- Als u wilt, kunt u een familielid, verzorger of iemand die de belangen van ouderen behartigt bij u hebben als u een gesprek hebt met uw ouderenzorg-dienstverlener hebt.

Als de klacht niet kan worden opgelost door de dienstverlener, of u voelt zich niet op uw gemak om uw bedenking tegenover hen te uiten, kunt u uw bedenking voorleggen aan de Aged Care Complaints Commissioner.

Dit is een gratis dienst en u kunt contact met ze opnemen door:

- te bellen naar – **1800 550 552**
- online te browsen naar – www.agedcarecomplaints.gov.au
- te schrijven – richt uw geschreven klacht aan:

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(Uw hoofdstad en staat/territorium)



Verdere hulp

Vertaal- en tolkendiensten

Als u een andere taal dan het Engels spreekt kunt u bellen naar de Vertaal- en Tolkendienst (TIS National) tegen de kosten van een plaatselijk gesprek op **131 450**. TIS National werkt in meer dan 100 talen. Bel en vraag naar My Aged Care op **1800 200 422**.

Hulp voor mensen met gehoor- en spraakproblemen

Neem contact op met My Aged Care via de National Relay Service (NRS). Ga voor meer informatie naar de NRS website (www.relayservice.gov.au) voor het door u gekozen contactpunt of bel de NRS Helpdesk op **1800 555 660**.

Hulp voor mensen met diverse behoeften

Er bestaan programma's, informatie en steun voor oudere Australiërs met alle verschillende soorten achtergronden, met inbegrip van:

- Aboriginal en/of Straat-Torres Eilander
- mensen met verschillend culturele- of taalachtergrond
- mensen die op het platteland of in afgelegen gebieden wonen
- mensen met een financiële of sociale achterstand
- veteranen, hun gezinsleden en weduwen of weduwnaars
- mensen die thuisloos zijn of het risico lopen thuisloos te worden
- mensen die lesbisch zijn, homoseksueel, biseksueel, transgender of interseks
- mensen die uit de zorg komen (een volwassene die als kind tijd heeft doorgebracht in een instituut of pleeggezin)
- ouders die van hun kinderen zijn gescheiden door gedwongen adoptie of uithuisplaatsing.

Het kennen van uw persoonlijke behoeften helpt uw verlener zorg en steun te verstrekken die juist is en respect toont voor uw diversiteit.

Hulp voor verzorgers

Als uw verzorger aanvullende hulp nodig heeft, neem dan contact op met de Carer Gateway op **1800 422 737** of ga naar www.carergateway.gov.au voor meer informatie over steun aan verzorgers.

Meer informatie

Ga naar de My Aged Care website (www.myagedcare.gov.au) voor meer gedetailleerde informatie en bijkomende informatie over kosten.

Belkosten

13/1300 nummers – Kosten voor gesprekken met 13/1300 nummers van vaste lijnen en mobiele telefoon zijn anders. Bellen met 13/1300 nummers vanaf een vaste lijn kost hetzelfde als een plaatselijk gesprek. Gesprekken van mobiele telefoons kunnen meerkosten met zich meebrengen.

1800 nummers – Gesprekken met 1800 nummers zijn kosteloos vanaf vaste lijnen en de meeste Australische mobiele telefoon providers bieden nu gratis gesprekken aan naar 1800 nummers – neem contact op met uw mobiele telefoon provider.



Checklist – Kosten berekenen en vind een ouderenzorginstelling

Gebruik deze checklist om u te helpen bij wat u nodig hebt om uw zorg en accommodatie te financieren en vind een woonzorgverlener die aan uw behoeften voldoet.

Volgend op uw beoordeling

- ontvang een bevestigingsbrief en ondersteuningsplan van uw ACAT.
-

Schat de kosten

- schat de kosten met behulp van de Fee Estimator voor ouderenzorginstellingen op de My Aged Care website: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form
-

Bijtijds uw financiële beoordeling regelen

- bel DHS op **1800 227 475** en vraag of ze het inkomen- en vermogensbeoordelingsformulier per post naar u te zenden of download het formulier van de DHS-website: <https://www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457>
 - dien het inkomen- en vermogensbeoordelingsformulier in bij DHS of DVA
 - informeer DHS of DVA over veranderingen in uw financiële omstandigheden, zij sturen u dan een nieuwe brief met een bijdrageopgave
 - u kunt iemand kiezen die namens u kan optreden met DHS met betrekking tot bijdrage- en verblijfskosten: vul een formulier in voor de benoeming van een gevolmachtigde van uw ouderenzorginstelling of de DHS-website of bel **1800 227 475** en vraag of er een aan u kan worden opgestuurd.
-

Maak een korte lijst van de ouderenzorginstellingen waarin u geïnteresseerd bent

- gebruik de Service Finder op de My Aged Care website of bel My Aged Care op **1800 200 422** om ouderenzorginstellingen bij u in de buurt te vinden. De kostentab geeft u een idee van de kosten.
-

Neem contact op met/ bezoek de ouderenzorginstellingen waarin u geïnteresseerd bent, en bespreek wat ze te bieden hebben en wat de kosten zijn

- neem u bevestigingsbrief van uw ACAT mee
- neem de kennisgevingsbrief van DHS over de bijdragen mee
- **Opmerking:** Als u nog geen inkomen- en vermogensbeoordeling heeft geregeld, bel DHS op **1800 227 475**
- maak een lijstje van de dingen die belangrijk voor u zijn en de vragen die u wilt stellen
- maak aantekeningen over elke instelling die u bezoekt, bijvoorbeeld wat u wel/niet goed lijkt en uw indruk van het personeel en de omgeving
- stel vragen over de betaling van kosten en verblijfsbijdragen.
- stel vragen over bijkomende diensten die worden aangeboden en wat die kosten
- vraag een plaats aan in de instelling(en) die u goed lijken door een aanvraagformulier van de instelling in te vullen.

Checklist – Een overeenkomst aangaan

Als u eenmaal een plaats in een ouderenzorginstelling heeft aangenomen, biedt de instelling u een woonovereenkomst en een verblijfsovereenkomst aan. Die kunnen in één enkele overeenkomst worden gecombineerd.

U kunt iemand vragen om in uw naam met de instelling te onderhandelen over uw zorgkosten. U kunt deze genomineerde persoon in uw woonovereenkomst opnemen.

Stel een overeengekomen kamerprijs op schrift voordat u uw intrek neemt in de instelling.

Controleer of uw woonovereenkomst het volgende onderdelen bevat:

- de naam van uw ouderenzorginstelling
- de zorg en diensten die de instelling biedt
- het beleid en de praktijk die gebruikt worden voor het vaststellen van uw kosten en verblijfsbetalingen
- de basisvergoeding per dag die u moet betalen
- de mogelijke inkomensafhankelijk zorgbijdrage
- alle aanvullende servicekosten voor andere overeengekomen facultatieve zorg of diensten (naast die in welke de instelling moet voorzien gebaseerd op uw zorgbehoeften)
- rechten en plichten van bewoners en de ouderenzorginstelling
- hoe de ouderenzorginstelling omgaat met klachten
- omstandigheden waaronder u gevraagd kunt worden te vertrekken en hoe de ouderenzorginstelling u dan helpt om ergens anders te gaan wonen
- andere zaken die u en de ouderenzorginstelling zijn overeengekomen.

Controleer of uw verblijfsovereenkomst het volgende bevat:

- de verblijfsprijs die u met de instelling bent overeengekomen
- andere voorwaarden van uw verblijfsbetaling of bijdrage en, waar van toepassing, de omstandigheden voor het terugbetalen van uw eenmalige betalingssaldo als u vertrekt of overlijdt
- alle extra servicekosten voor een hogere accommodatiestandaard, maaltijden en andere diensten ongerelateerd aan zorg, als u uw intrek neemt in een instelling met een extra servicestatus
- alle aanvullende servicebijdragen voor andere zorg of diensten, waarvoor u overeengekomen bent te betalen
- de specifieke accommodatie die aan u wordt verstrekt als u een verblijfsbetaling, bijdrage of geen van beide betaalt
- alle diensten die onder uw verblijfskosten vallen
- voorwaarden voor het veranderen van kamer.

U heeft 28 dagen nadat u uw intrek hebt genomen in uw ouderenzorginstelling om te beslissen hoe u uw verblijfskosten wilt betalen.

Checklist – Voorbereiding op de verhuizing

Als u eenmaal een plaats aangeboden heeft gekregen in een ouderenzorginstelling, kunt u deze lijst gebruiken om na te gaan wie u over uw verhuizing moet inlichten.

Familie en vrienden

- uw familie, vrienden, verzorger/s en bureu.
-

Gezondheidsdiensten

- uw dokter/huisarts
 - > als u van huisarts moet veranderen, vraag dan of uw medische geschiedenis naar uw nieuwe dokter gestuurd kan worden
 - > maak een aantekening van uw huidige medische behandeling en medicijnen, zodat u deze met uw nieuwe ouderenzorginstelling kunt bespreken als onderdeel van uw zorgplan
 - andere gezondheidsdeskundigen, die u regelmatig bezoekt, bijv. specialisten, tandarts, enz.
 - uw wijkverpleegkundige
 - uw apotheker.
-

Thuishulp

- uw tuinman of de persoon die uw gras maait
 - uw schoonmaker of hulp
 - Meals on Wheels en andere hulpverlenende diensten
 - de verlener van uw thuiszorgpakket.
-

Overheidsdepartementen en -instanties

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
 - Department of Human Services (DHS) – **132 300**
 - Australian Taxation Office – **132 861**
 - Medicare – **132 011**
 - uw lokale kantoor van de Australian Electoral Commission
 - uw lokale dienst voor wegverkeer (voor uw rijbewijs)
 - uw lokale postkantoor
 - uw gemeentebestuur.
-

Financiën en verzekeringen

- uw gezondheidsverzekerings-maatschappij
 - uw pensioenfonds
 - uw bank, bouwvereniging of kredietvereniging.
-

Andere

- nutsbedrijven, zoals telefoon, gas, elektriciteit en water
- andere ouderenzorginstellingen waar u een aanvraag hebt ingediend, als u daar niet langer wilt gaan wonen (u kunt uw aanvraag ook openhouden, als u nog steeds geïnteresseerd bent).

Ga voor assistentie naar www.myagedcare.gov.au of bel **1800 200 422**.
Alle informatie in deze publicatie is actueel per juni 2018.