



Australian Government



# Kako doći do paketa skrbi u kući

## Što je paket skrbi u kući?

To je koordinirani paket skrbi i usluga koji će vam pomoći da samostalno živite u vlastitom domu koliko god možete.

Vaš pružatelj kućne njege će raditi s vama na odabiru skrbi i usluga koje najbolje odgovaraju vašim potrebama i ciljevima. Vaš će vam pružatelj također pomoći da upravljate svojom skrbi i uslugama.

## Kako mogu dobiti paket skrbi u kući?

Mora vam se napraviti procjena skrbi o starijim osobama i morate dobiti odobrenje za paket skrbi u kući. Da biste to dobili trebate kontaktirati My Aged Care na **1800 200 422**.

My Aged Care će vam postavljati neka pitanja koja će im pomoći da mogu razumjeti vaše potrebe i trenutnu situaciju. Tada mogu organizirati da stručni procjenitelj dođe kod vas kući kako bi obavio procjenu u izravnom razgovoru.

## Pomoć da dođete do skrbi

Ako vam je potrebna pomoć u bilo kojoj fazi, nazovite My Aged Care na **1800 200 422**.

Možete također upitati My Aged Care kako možete dobiti pomoć zastupnika.

### Za više informacija

**[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)**

ili nazovite **1800 200 422\***

radnim danima - od 8 do 20 sati

subotom – od 10:00 do 14:00

nedjeljom i praznicima je zatvoreno

Nacionalna relejna služba - nazovite **1800 555 660\*** za više informacija

Služba za prevođenje i tumačenje - nazovite **131 450** i zatražite **1800 200 422\***

Ako ste veteran ili ratni udovac/ica možda imate pravo i na službe ili programe Ministarstva poslova vojnih veterana. Za više informacija pitajte My Aged Care.

*\*Pozivi na 1800 brojeve su besplatni s fiksnih telefona a i većina australskih operatera mobilnih mreža sada nudi besplatne pozive na 1800 brojeve. Provjerite kod svog operatera usluga mobilnog telefona.*

### Recite nam ako se nalazite na čekanju, ali još ne želite dobiti paket.

Nećete izgubiti svoje mjesto u redu na čekanju: nastavit ćete se pomicati prema naprijed ovisno o tome kada vam je odobren paket. Dakle, nema nikakvih nepovoljnosti ako to učinite, a time ćete pomoći drugima kojima je skrb potrebna da ju prije dobiju.

Nazovite My Aged Care na **1800 200 422**.

## 1. Dobiti ishod procjene

Dobit ćete pismo od My Aged Care.

U pismu ćete saznati imate li pravo na paket skrbi u kući i na kojoj razini. Ako dobijete odobrenje stavit će vas na listu čekanja u nacionalnom redu prioriteta.

Svi će proći kroz razdoblje čekanja prije nego što dobiju paket skrbi u kući. Vaše mjesto u redu za čekanje temelji se na vašim potrebama i okolnostima, kao i na vremenu koje ste proveli čekajući na skrb.

## 2. Pronaći pružatelje usluga skrbi u kući i izračunati troškove

Dok čekate na red, trebate početi tražiti pružatelje usluga skrbi u kući. To uključuje saznavanje o uslugama koje nude i o troškovima.

Za pronalaženje lokalnih usluga i procjenu naknada:

- posjetite **www.myagedcare.gov.au** i idite na 'Find and set up services' (potražite ljubičaste linkove), ili
- nazovite My Aged Care na **1800 200 422** i mi ćemo vam dati informacije putem telefona ili vam ih poslati poštom.

Također ćete morati nazvati Ministarstvo društvenih usluga (Department of Human Services) i upitati je li vam potrebna službena procjena prihoda na **1800 227 475**.

## 3. Dobiti dodjelu paketa skrbi u kući

Dobit ćete pismo od My Aged Care.

U pismu će vam biti navedeno da ste stigli na vrh reda za čekanje.

Imat ćete 56 dana da:

- odaberete pružatelja usluga
- pristanete na primanje usluga i sklopite Ugovor o skrbi u kući s odabranim pružateljem usluga.

Ako vam je potrebno više vremena, možete nazvati My Aged Care i zatražili produženje od 28 dana.

## 4. Sklopiti ugovor o skrbi u kući i upravljati uslugama

Pružatelj usluga kojeg ste odabrali mora vam dati ugovor o skrbi u kući i raditi s vama na izradi plana i proračuna skrbi. Pružatelj usluga mora vam reći koliko trebate plaćati za usluge.

Vaš paket kućne njege pokriven je zakonom o zaštiti potrošača. Prije nego što sklopite ugovor, trebali biste znati koja su vaša prava. Ako želite razgovarati o svojim pravima, kontakt podatke lokalne agenciju za zaštitu potrošača možete naći na adresi **www.consumerlaw.gov.au**. Također možete zatražiti od člana obitelji, prijatelja, zagovornika ili odvjetnika da pročita vaš ugovor.

Vaš pružatelj usluga mora vam dati primjerak potpisanog ugovora.

U bilo kojem trenutku možete preći kod drugog pružatelja usluga skrbi u kući. Vaš pružatelj usluga mora vas u tome podržati ako se odlučite prebaciti.

Također možete odlučiti prekinuti ugovor i prestati primati usluge paketa skrbi u kući.

Možete kontaktirati My Aged Care na **1800 200 422** u svezi mijenjanja ili napuštanja pružatelja usluga.