



Australian Government



myagedcare

Dobiti ishod procjene prava na paket usluga

Pregledati kakvi se nude pružatelji usluga pomoći u kući i izračunati troškove

Dobiti dodjelu paketa usluga pomoći u kući

Sklopiti sporazum o uslugama pomoći u kući

Upravlјati svojim uslugama

Traženje pružatelja usluga pomoći u kući – Što treba uzeti u obzir i kontrolni popis

ŠTO TREBA UZETI U OBZIR	ZAŠTO
Koje su usluge meni važne?	<p>Morat ćete istraživati pružatelje usluga i utvrditi pružaju li usluge koje su vama važne, osobito ako imate posebne potrebe. Neki pružatelji su specijalizirani za usluge, na primjer na određenom jeziku ili za posebnu vrstu usluga kao na primjer za demenciju. Možda ćete uzeti u obzir gdje se nalazi pružatelj usluga, jer time se može skratiti putovanje, a u nekim slučajevima i smanjiti troškovi vezani za putovanje.</p> <p>Pružatelje usluga na svom području možete naći pomoću pomagala pod imenom Find a service na www.myagedcare.gov.au ili ako nazovete My Aged Care na 1800 200 422.</p>
Mogu li birati tko će mi pružati određene usluge?	<p>Možete odlučivati o vrstama skrbi i usluga koje vam se pružaju u sklopu vašeg paketa usluga pomoći u kući, kao i tko pruža te usluge. O svojim prioritetima porazgovarajte s potencijalnim pružateljima usluga kako bi oni znali kako vam to mogu osigurati.</p>
Koliko će koštati svaka usluga?	<p>Vi odlučujete koje usluge primete u sklopu svog paketa usluga pomoći u kući. Time što znate koliko svaka usluga košta i koje vrste usluga želite primati omogućujete sebi da imate najveći učinak od svog paketa. Upitajte pružatelja usluga da vam specificira troškove za svaku uslugu. Usluge mogu uključivati općenitu pomoć kao što su pranje, peglanje i vrtlarstvo, ili osobnu pomoć kao npr. pomoć kod odijevanja, tuširanja, odlaska na zahod ili kod pripreme obroka i pomoći pri jelu. U to mogu biti uključene i usluge njege kao i pomoć u dobivanju pomagala i opreme.</p> <p>Ponesite primjerak pisma s odobrenjem paketa za usluge pomoći u kući i plan pomoći kao i ishod procjene prihoda (ako ga imate) i pokažite potencijalnim pružateljima usluga, jer to će vam pomoći u pregovorima.</p>
Koliko ću morati pridonijeti u troškovima usluga koje primam?	<p>Može se očekivati da ćete i vi doprinositi u troškovima vaših usluga. Neke troškove subvencionira vlada, ali od vas se može očekivati da plaćate:</p> <ul style="list-style-type: none"> osnovnu dnevnu naknadu naknadu za skrb na temelju vaših prihoda (ako je vaš prihod iznad maksimalnog prihoda umirovljenika s punim iznosom mirovine, od vas se može tražiti da plaćate ovu naknadu) <p>Procjenu mogućih naknada možete dobiti uz pomoć pomagala za procjenu naknada na My Aged Care www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care.</p> <p>Nakon toga možete organizirati formalnu procjenu od strane Department of Human Services na telefon 1800 227 475.</p>

Naplaćuje li pružatelj usluga naknade – što one uključuju?	Svaki pružatelj usluga ima administrativne troškove vezane za pružanje skrbi i usluga. Trebali biste jasno znati koji su ti troškovi i kakvog oni imaju utjecaja na raspoloživa sredstva u vašem paketu usluga pomoći u kući. Ovi troškovi se mogu pojavljivati pod raznim imenima kod različitih pružatelja usluga, zato upitajte za pojašnjenje što svaki od njih uključuje. Ovi troškovi mogu, na primjer, biti navedeni kao naknade za vođenje slučaja ili naknade za ključne savjete. Trebali biste se također raspitati naplaćuju li oni naknade za prekid sporazuma ukoliko se kasnije odlučite promijeniti pružatelja usluga.
Kakve provjere pružatelj usluga obavlja kako bi se osigurala kvaliteta usluga?	Upitajte svakog pružatelja usluga o njihovom procesu selekcije i kakvu provjeru vrše prije nego njihovi djelatnici mogu raditi s klijentima. Možete također upitati imaju li program obuke i kakve kvalifikacije očekuju od svojih djelatnika prije nego im se omogući rad s klijentima. Pružatelji usluga pomoći u kući dužni su pružati skrb i usluge na način koji zadovoljava uobičajene standarde pomoći u kući. Ako želite znati koji su to standardi i kako se oni primjenjuju, porazgovarajte sa svojim pružateljem usluga. Možete također pitati kako oni dobivaju i koriste vaše povratne informacije.
Kakve postupke koristi pružatelj usluga u rješavanju pritužbi?	Upitajte pružatelja usluga kakav se postupak koristi ako se traži promjena djelatnika koji pruža usluge pomoći u kući, postoji li otkazni rok i/ili novčane implikacije ako postoji žalbeni postupak. Vi određujete skrb koja vam se pruža i imate kontrolu nad odlukom tko vam pruža skrb i gdje i kada vam je pruža.
Mogu li povesti nekog od obitelji ili skrbnika na razgovor s pružateljima usluga?	Na sastanku s pružateljem usluga može biti razgovora o raznim stvarima, zato bi bilo dobro povesti nekoga od obitelji, prijatelja ili skrbnika. Porazgovarajte o tome kako vaša obitelj može biti uključena u donošenje odluka i kako će pružatelj usluga uključiti vašeg člana obitelji/skrbnika u vaš plan skrbi.

KONTROLNI SPISAK

- Razmisliti što vam je važno i kako vam potencijalni pružatelji usluga mogu pružati usluge koje su vam potrebne i koje želite kako biste mogli uspješno živjeti kod kuće.
- Napraviti uži izbor pružatelja usluga na mjesnom području:
 - koristiti Service Finder na My Aged Care web stranici www.myagedcare.gov.au ili
 - kontaktirati My Aged Care na **1800 200 422**
- Pripremiti pitanja koja želite postaviti potencijalnim pružateljima usluga – koristiti pitanja u gornjoj tablici kao smjernice.
- Razgovarati o svojim opcijama sa svojom obitelji / osobama iz svoje mreže potpore.

SLJEDEĆI KORACI

- Ako to već niste učinili, razmislite koliko bi se moglo tražiti od vas da doprinosite u troškovima vaše skrbi:
 - Koristite pomagalo za procjenu naknada na web stranici www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care
 - Za formalnu procjenu prihoda nazovite Department of Human Services na **1800 227 475**
- Pričekajte pismo od My Aged Care kojim će vas obavjestiti o dodjeli paketa usluga pomoći u kući. U to će biti uključen i broj preporuke koji ćete predati pružatelju usluga kojeg ste odabrali. Nakon toga možete pregovarati i sklopiti Sporazum o uslugama pomoći u kući i početi primati usluge u sklopu svog paketa usluga pomoći u kući.