



Australian Government



myagedcare

Erhalten Sie das Ergebnis Ihrer Einschätzung

Untersuchen Sie häusliche Pflegedienstleister näher und rechnen Sie die Kosten aus

Lassen Sie sich ein häusliches Pflegepaket zuteilen

Schließen Sie einen Vertrag über häusliche Pflege ab

Regeln Sie Ihre Pflegedienste

## Nähere Untersuchung von häuslichen Pflegedienstleistern – Überlegungen und Checkliste

WAS SIE BERÜCKSICHTIGEN SOLLTEN	WARUM
Welche Dienste sind mir wichtig?	<p>Sie werden Dienstleister näher untersuchen und herausfinden müssen, ob sie Dienste leisten, die wichtig für Sie sind, besonders, wenn Sie besondere Bedürfnisse haben. So spezialisieren sich zum Beispiel manche Dienstleister auf eine bestimmte Sprache oder einen bestimmten Servicetyp wie Demenz.</p> <p>Sie möchten eventuell auch den Standort verschiedener Dienstleister in Betracht ziehen wollen, da dies Anfahrtszeiten und in manchen Fällen die mit der Anreise verbundenen Kosten reduzieren kann.</p> <p>Sie können Dienstleister in Ihrer näheren Umgebung finden, indem Sie das <b>Find a service</b> –Tool auf <a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a> benutzen oder My Aged Care unter <b>1800 200 422</b> anrufen.</p>
Kann ich wählen, wer bestimmte Dienste für mich ausführt?	<p>Sie haben bei den Arten von Pflege und Diensten, welche als Teil Ihres häuslichen Pflegepakets an Sie geliefert werden, ein Mitspracherecht, ebenso bezüglich dessen, wer diese Dienste ausführt. Diskutieren Sie jede Vorliebe, die Sie haben, mit potenziellen Dienstleistern, um zu verstehen, wie sie das möglich machen können.</p>
Wieviel werden mich einzelne Dienstleistungen kosten?	<p>Sie entscheiden selber, welche Dienstleistungen Sie gemäß Ihres häuslichen Pflegepakets erhalten. Das Wissen, wieviel jede Dienstleistung kostet und welche Art von Dienstleistung Sie erhalten können, lässt Sie aus Ihrem Paket das Meiste herausholen. Bitten Sie den Dienstleister um eine Kostenaufgliederung für jede Dienstleistung. Dienstleistungen können allgemeine Unterstützung wie z.B. Waschen, Bügeln und Gartenarbeit beinhalten, oder personenbezogene Hilfe wie Anziehen, Duschen, Toilettenbenutzung oder Essenszubereitung und Hilfe beim Essen. Sie können auch Pflegedienste sowie Unterstützung beim Zugang zu Hilfsmitteln und Ausrüstung einschließen.</p> <p>Nehmen Sie für potenzielle Dienstleister eine Kopie Ihres Genehmigungsschreiben zum häuslichen Pflegepaket und Ihres Hilfsplans sowie Ihres Einkommensberechnungsergebnisses (wenn Sie es besitzen) mit, da diese bei Ihren Besprechungen mit Dienstleistern hilfreich sind.</p>
Wieviel muss ich zu den Kosten für die von mir erhaltenen Dienste beitragen?	<p>Es kann sein, dass man erwartet, dass Sie zu den Kosten für Ihre Dienste beitragen. Einige der Kosten werden von der Regierung finanziell bezuschusst, aber es wird von Ihnen möglicherweise erwartet, dass Sie folgendes bezahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine tägliche Grundgebühr</li> <li>• eine einkommensabhängige Pflegegebühr (wenn Ihr Einkommen über dem Höchsteinkommen für einen Voll-Rentner liegt, kann es sein, dass man Sie um die Zahlung dieser Gebühr bittet)</li> </ul> <p>Sie können eine Schätzung Ihrer Gebühren erhalten, indem Sie den Gebührenrechner (fee estimator) auf My Aged Care <a href="http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care">www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care</a> benutzen.</p> <p>Danach können Sie dann unter <b>1800 227 475</b> eine formelle Einkommensberechnung arrangieren, die vom Department of Human Services durchgeführt wird.</p>

<p>Erhebt der Dienstleister Gebühren – was decken diese ab?</p>	<p>Jeder Dienstleister wird Verwaltungskosten haben, die mit der Leistung von Pflege und Diensten verbunden sind. Sie sollten sich klar darüber sein, was diese Kosten sind und was die Auswirkungen auf Ihre verfügbaren Geldmittel für Ihr häusliches Pflegepaket sind. Die Kosten werden vielleicht von verschiedenen Dienstleistern mit unterschiedlichen Namen bezeichnet, weshalb Sie um Klärung bitten sollten, was im jeweiligen Fall davon abgedeckt ist. So können Verwaltungskosten zum Beispiel als <i>case management fees</i> oder <i>core advisory fees</i> aufgeführt werden.</p> <p>Sie sollten auch fragen, ob er Austrittsgebühren erhebt, falls Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt entschließen, den Dienstleister zu wechseln.</p>
<p>Welche Prüfungen führt der Dienstleister durch, damit die Qualität der Dienste gewährleistet ist?</p>	<p>Fragen Sie jeden Dienstleister nach seinem Auswahlprüfverfahren und welche Überprüfungen er durchführt, bevor Pflegepersonal mit Klienten arbeiten kann. Sie können auch fragen, ob er ein Trainingsprogramm hat und welche Qualifikationen er von seinem Pflegepersonal erwartet, bevor es mit Klienten arbeiten kann.</p> <p>Häusliche Pflegedienstleister müssen Pflege und Dienste so erbringen, dass sie die Gemeinsamen Standards für häusliche Pflegedienste (Home Care Common Standards) erfüllen. Wenn Sie wissen möchten, was diese Standards sind und wie sie funktionieren, sprechen Sie mit dem Dienstleister. Sie können auch fragen, wie er Ihre Rückmeldungen erhält und verwendet.</p>
<p>Welche Prozesse nutzt der Dienstleister, um mit Beschwerden umzugehen?</p>	<p>Fragen Sie den Dienstleister danach, welche Prozesse es bei ihm gibt, um einen Wechsel der Pflegekraft zu erbitten, nach existierenden Kündigungsfristen und/oder finanziellen Auswirkungen und ob es einen Beschwerdeprozess gibt. Sie regeln Ihre eigene Pflege und haben die Kontrolle darüber, wer Ihre Pflege erbringt und wo und wann sie erbracht wird.</p>
<p>Kann ich ein Familienmitglied oder Betreuer zu meinen Besprechungen mit Dienstleistern mitbringen?</p>	<p>Es werden möglicherweise viele Informationen bei Ihrem Gesprächstermin mit einem Dienstleister besprochen, weshalb die Mitnahme eines Familienmitglieds, Freundes oder Betreuers hilfreich sein kann. Besprechen Sie, wie Ihre Familie bei dem Entscheidungsprozess mitwirken kann und wie der Dienstleister Ihr Familienmitglied/Ihren Betreuer in Ihren Pflegeplan einbezieht.</p>

## CHECKLISTE

- Überlegen Sie, was Ihnen wichtig ist und wie potenzielle Dienstleister die Dienste erbringen können, die Sie brauchen und wünschen, damit sie Ihnen dabei helfen, zuhause klarzukommen.
- Erstellen Sie eine engere Auswahlliste mit Dienstleistern in Ihrer näheren Umgebung:
  - Benutzen Sie den Service Finder auf der My Aged Care -Webseite [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) oder
  - Kontaktieren Sie My Aged Care unter **1800 200 422**
- Bereiten Sie Fragen vor, die Sie potenzielle Dienstleister gerne fragen wollen – benutzen Sie die Überlegungen in der obigen Tabelle als Orientierung.
- Diskutieren Sie Ihre Optionen mit Ihrer Familie / Ihrem Unterstützungsnetzwerk.

## NÄCHSTE SCHRITTE

- Falls Sie das noch nicht getan haben, rechnen Sie aus, um welchen Beitrag zu den Kosten für Ihre Pflege man Sie möglicherweise bittet:
  - Benutzen Sie den Gebührenrechner (fee estimator) auf der Webseite auf [www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care)
  - Für eine formelle Einkommensberechnung rufen Sie das Department of Human Services unter **1800 227 475** an
- Warten Sie auf einen Brief von My Aged Care, der Sie über die Zuweisung Ihres häuslichen Pflegepakets informiert. Dieser wird einen Referenzcode enthalten, den Sie Ihrem bevorzugten Dienstleister vorlegen. Sie können dann einen Vertrag über häusliche Pflege verhandeln und abschließen und mit dem Erhalt von Diensten unter Ihrem häuslichen Pflegepaket beginnen.