



Australian Government



myagedcare

Otrzymaj wyniki analizy  
twojej sytuacji

Zrób rozeznanie  
wśród usługodawców  
oraz wylicz koszty  
opieki domowej

Pobierz pakiet usług  
opieki domowej

Przystąp do Umowy  
Opieki Domowej

Zarządzaj swoimi  
usługami

## Wybór usługodawców - sprawy, które warto wziąć pod uwagę oraz lista kontrolna

CO NALEŻY WZIĄĆ POD UWAGĘ	DLACZEGO
Które usługi są dla mnie ważne?	<p>Zalecamy zrobienie rozeznania wśród usługodawców, aby dowiedzieć się, którzy oferują takie usługi na jakich ci zależy, szczególnie, jeśli masz specjalne potrzeby. Niektórzy dostawcy specjalizują się w konkretnych usługach (np. demencja) lub świadczą usługi w obcych językach.</p> <p>Warto również sprawdzić lokalizację usługodawcy, ponieważ może to zredukować czas dojazdu, a w niektórych przypadkach zmniejszyć koszty z nim związane.</p> <p>Odpowiednie informacje o usługodawcach można znaleźć w serwisie: <b>Find a service</b> na stronie <a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a> lub dzwoniąc pod numer telefonu My Aged Care <b>1800 200 422</b>.</p>
Czy mogę wybrać wykonawcę poszczególnych usług?	<p>Masz wpływ zarówno na to, jakie usługi w ramach opieki będą ci świadczone, jak też na to kto będzie je świadczył. Przedyskutuj każdą swoją potrzebę z potencjalnym usługodawcą opieki domowej aby zobaczyć jak dany usługodawca może je spełnić.</p>
Jakie są koszty poszczególnych usług?	<p>Sama decydujesz jakie usługi otrzymasz w ramach swojego pakietu usług domowych. Znajomość typu i kosztów poszczególnych usług, umożliwi ci najlepsze wykorzystanie swojego pakietu usług opieki domowej. Poproś swojego usługodawcę o cennik poszczególnych usług. Serwis może dotyczyć ogólnych usług, takich jak pranie, prasowanie, dbanie o ogród, lub pomocy osobistej podczas ubierania, mycia, korzystania z toalety, przygotowania posiłków czy jedzenia. W ramach usług można również zawrzeć opiekę pielęgniarstwa a także wsparcie w obsłudze aparatów wspomaganiania lub sprzętu.</p> <p>Na rozmowę z potencjalnym usługodawcą warto zabrać ze sobą list referencyjny, plan wsparcia (finansowego), a także zaświadczenie o dochodach (jeśli takie posiadasz).</p>
Jaki będzie mój udział finansowy w świadczonych usługach?	<p>Usługi opieki domowej mogą wymagać dopłaty. Niektóre koszty mogą być refundowane przez rząd, jednak możesz spodziewać się ponoszenia kosztów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• podstawowej opłaty dziennej</li> <li>• pobrania opłaty wyliczonej na podstawie dochodów (jeśli twój dochód przekracza maksymalną kwotę pełnej emerytury, możesz spodziewać się dodatkowych opłat)</li> </ul> <p>Kalkulator dopłat znajdziesz na stronie My Aged Care <a href="http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care">www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care</a>.</p> <p>Następnie, Department of Human Services <b>1800 227 475</b> może na twoją prośbę wykonać szczegółową ocenę dochodów.</p>

Co pokrywa opłata dodatkowa?	<p>Każdy usługodawca ponosi koszty administracyjne związane ze swoją działalnością. Znajomość typu i wysokości opłat jest ważna o tyle, że koszty te mogą mieć wpływ na dostarczane tobie usługi. Opłaty te mogą być inaczej nazywane przez każdego usługodawcę, więc zawsze poproś o dokładne wyjaśnienie co każda z tych opłat pokrywa. Na przykład, opłaty administracyjne mogą pojawić się pod nazwą administracji jednostki (case management) lub pod nazwą opłaty kluczowego doradztwa (core advisory fee).</p> <p>Sprawdź, czy w przypadku zmiany usługodawcy, nie zostaniesz później obciążona kosztami zerwania umowy.</p>
Jakie kontrole sprawdzające jakość usług przechodzi usługodawca?	<p>Dowiedz się, w jaki sposób usługodawca sprawdza swoich pracowników, zanim przystąpią oni do pracy z klientami. Możesz także zapytać, jaki program szkoleniowy obowiązuje pracowników i jakich kwalifikacji usługodawca oczekuje od swoich pracowników w ramach świadczenia usług opieki domowej.</p> <p>Usługodawcy zobowiązani są do świadczenia usług zgodnie ze standardami Home Care Common Standards. Aby dowiedzieć się jakie to są Standardy i jakie mają odniesienie w procesie oferowania usług, porozmawiaj o tym z usługodawcą. Możesz też zapytać się w jaki sposób zbierane są opinie oraz co stanie się z twoją opinią po jej otrzymaniu.</p>
Jak usługodawca postępuje ze skargami?	<p>Zapytaj usługodawcę jak wygląda proces prośby o zmianę opiekuna, okresu wypowiedzenia czy/lub kosztów z tym związanych oraz czy istnieje proces rozpatrywania skarg. To ty decydujesz o tym, kto, gdzie i w jaki sposób świadczy ci usługi opieki domowej.</p>
Czy mój członek rodziny lub opiekun może uczestniczyć w rozmowach z usługodawcą?	<p>W trakcie spotkań z usługodawcą może pomocna być obecność zaufanej osoby. Ustal z rodziną/przyjaciółmi, jaki będzie ich wkład w proces decyzyjny podczas rozmów oraz w jaki sposób usługodawca uwzględni rodzinę/przyjaciół w twoim planie opieki.</p>

## LISTA KONTROLNA

- Zdecyduj, jakie usługi są dla ciebie ważne i jak potencjalny usługodawca może ci je zapewnić abyś sama radziła sobie w domu.
- Stwórz ostateczną listę usługodawców w swojej okolicy:
  - Korzystając z serwisu Service Finder na stronie internetowej My Aged Care [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) lub
  - Dzwoniąc do My Aged Care **1800 200 422**
- Przygotuj pytania, które chciałabyś zadać potencjalnemu usługodawcy – najważniejsze wskazówki znajdziesz w tabeli powyżej.
- Przedyskutuj swój wybór i opcje z rodziną/grupą wsparcia.

## CO DALEJ

- Jeśli jeszcze tego nie zrobiłaś, sprawdź, jaki będzie twój wkład w finansowaniu usług:
  - Użyj kalkulatora dopłat na stronie [www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care)
  - W celu wykonania formalnej oceny dochodów, skontaktuj się z Department of Human Services **1800 227 475**
- Poczekaj na list z My Aged Care, zawierający przypisany ci pakiet usług domowych. W liście znajdziesz kod skierowania, który należy przedstawić wybranemu usługodawcy. Możesz wtedy przystąpić do negocjacji, podpisać Umowę Opieki Domowej (Home Care Agreement) i rozpocząć korzystanie z serwisu w wybranym zakresie.