



Australian Government



myagedcare



Vaš vodič u usluge Paketa kućne skrbi (Home Care Package)

ISBN 978-1-925318-03-6



Uz iznimku grba Commonwealtha i gdje je drugačije navedeno, svi materijali prikazani u ovom dokumentu pružaju se pod licencom Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au>) licencu.

Pojedinosti o relevantnim uvjetima licenciranja mogu se naći na internetskoj stranici Creative Commons Attribution (dostupni uz pomoć danih poveznica), kao što je i potpuni pravni kod za CC BY 3.0 AU licencu (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode>).

Dokument se mora pripisati kao vaš vodič u usluge kućne skrbi Ministarstva zdravstva.

Kontaktirajte nas

Upiti o licenci i bilo kakvoj uporabi ovog dokumenta slobodno se mogu uputiti putem e-maila na:

Ovaj proizvod možete pronaći na www.myagedcare.gov.au

Ova brošura je dizajnirana da pomogne vama, vašoj obitelji ili vašim prijateljima prilikom donošenja važne odluke o vašoj skrbi. Iako smo ju pokušali napraviti da bude čim više sveobuhvatna, možda ćete htjeti potražiti specifičnije informacije o vašoj individualnoj situaciji kako biste donijeli informiranu odluku.

Ove informacije su važeće na dan 1. srpnja 2019. godine

Aboridžini i/ili stanovnici otočja Torresovog tjesnaca se upozoravaju da ova brošura može sadržavati slike preminulih osoba.

Vaš vodič u usluge paketa kućne skrbi

Je li ova brošura ono što je vama potrebno?

Ova knjižnica objašnjava kako starije osobe mogu primati potporu u svom domu i u svakodnevnom životu putem **programa paketa kućne skrbi**.

Ovu brošuru biste trebali pročitati ako vam je tim za procjenu (Aged Care Assessment Team (ACAT)) izvršio procjenu prava na paket usluga kućne skrbi.

U suprotnom, nazovite **My Aged Care na 1800 200 422** ili informacije o procesu ocjenjivanja i pravu na različite vrste skrbi za starije osobe koje financira država potražite na **myagedcare.gov.au**:

Kratkoročna skrb

Usluge kratkoročne skrbi dostupne su u kući ili u domu za skrb u situacijama kao što su restaurativna skrb (povratak u neovisnost) ili kao pomoć u prijelaznom razdoblju nakon izlaska iz bolnice.

Početna razina potpore u kući

Kontinuirana ili kratkoročna skrb i usluge potpore u okviru *Programa potpore Savezne vlade (Commonwealth Home Support Programme)*, uključujući pomoć u kućnim poslovima, osobnoj njezi, obrocima i pripremi hrane, prijevozu, kupovini, pridruženim zdravstvenim uslugama, socijalnoj potpori i planiranju predaha (što vašem skrbniku pruža predah od skrbljenja).

Složenija potpora kod kuće

Četiri razine koordiniranih paketa usluga usmjerenih prema korisnicima putem *Programa paketa kućne skrbi* koji uključuju osobnu njegu, usluge potpore i njege, pridružene zdravstvene usluge i kliničke usluge.

Skrb u domu za njegu i skrb o starijim osobama

Osobna i medicinska skrb u domovima za njegu i skrb o starijim osobama koje ne mogu samostalno živjeti u svom domu. To također uključuje smještaj u domu na kraće vrijeme radi predaha.

Sadržaj

Što je paket kućne skrbi?	4
Kako vlada doprinosi u plaćanju troškova vašeg paketa kućne skrbi	5
Mogu li dobiti paket kućne skrbi?	8
Put do pristupa paketu kućne skrbi.....	11
Što ako me nešto brine u svezi procjene ili ishoda?	13
Pronalazite pružatelja usluga kućne skrbi i izračunavate troškove	14
Dodjeljuje vam se paket kućne skrbi.....	22
Sklapate ugovor o kućnoj skrbi.....	26
Upravlјate svojim uslugama	34
Daljnja pomoć	42
Kontrolni popis – Pronađite pružatelje kućne skrbi i izračunajte troškove	45
Kontrolni popis – Sklopiti ugovor o kućnoj skrbi.....	46
Kontrolni popis – promjena pružatelja usluga	47



Što je paket kućne skrbi?

Paket kućne skrbi je koordinirani paket skrbi i usluga koji će vam pomoći da živite samostalno u svom domu koliko god možete. Neke osobe dobivaju usluge kroz program kućne potpore Savezne vlade i tek tada im se vrši procjena za paket kućne skrbi. Drugi počinju s paketom kućne skrbi.

Prednost paketa kućne skrbi je u tome što će vaš pružatelj kućne skrbi zajedno s vama raditi na tome da:

- odaberete skrb i usluge koje najbolje zadovoljavaju vaše potrebe i ciljeve
- upravljate svojom skrbi i uslugama.

Postoje četiri razine paketa kućne skrbi kako bi se zadovoljile različite razine potreba skrbi. Tijekom procjene potrebne skrbi o starijoj osobi, vaš procjenitelj će razgovarati s vama o vašim trenutnim potrebama i odrediti najbolju razinu usluga koja će udovoljiti tim potrebama.

Očekuje se da će više ljudi biti procijenjeno kao podobno za paket nižeg stupnja, a manji broj će biti procijenjen s potrebama za paketom na višoj razini.

Paketi usluga skrbi o starijim osobama sa:

Razina 4: velikim potrebama skrbi



Razina 3: srednjim potrebama skrbi



Razina 2: niskim potrebama skrbi



Razina 1: osnovnim potrebama skrbi



Početna razina, tekuće ili kratkoročne usluge potpore kroz program kućne potpore Savezne vlade

Kako vlada doprinosi u plaćanju troškova vašeg paketa kućne skrbi

Ukupni iznos paketa kućne skrbi sastoji se od onoga što:

- Australska vlada plaća (subvencija)
- što vi morate platiti (naknade za kućnu skrb).

Informacije o tome kako izračunati troškove koje ćete možda morati plaćati s vama na stranici 15.

Australska vlada plaća drugačiji iznos subvencije za svaku razinu paketa kućne skrbi. Taj se iznos isplaćuje pružatelju usluga kućne skrbi kojeg odaberete.

Vladina subvencija za svaku razinu paketa je sljedeća:

Razina paketa	Usluge skrbi o starijim osobama sa	Godišnji iznos koji plaća australska vlada do približne* vrijednosti od
1	osnovnim potrebama skrbi	\$8,750
2	niskim potrebama skrbi	\$15,250
3	srednjim potrebama skrbi	\$33,500
4	visokim potrebama skrbi	\$50,750

* Ove brojke su zaokružene. Maksimalan doprinos vlade povećava se svake godine. Pojedinačni iznos koji će biti plaćen ovisit će o tome traži li se od vas da platite naknadu za skrb koja podliježe provjeri dohotka.

Za što se mogu koristi sredstva za kućnu skrb?

Sredstva iz paketa kućne skrbi trebaju se koristiti za kupovinu skrbi i usluga koje zadovoljavaju vaše potrebe skrbi prema procjeni ACAT-a.

Vaše potrebe skrbi utvrđene su u My Aged Care planu potpore. S pružateljem kućne skrbi trebate razgovarati o svojim potrebama skrbi i usluga prilikom izrade plana skrbi koji će predstavljati dio vašeg ugovora o kućnoj skrbi:

- **Osobne usluge:** pomoći u vezi s osobnim aktivnostima kao što su kupanje, tuširanje, toaletne potrebe, odijevanje i svlačenje, mobilnost i komunikacija
- **Prehrana, hidratacija, priprema obroka i dijeta:** pomoći pri pripremanju obroka, uključujući posebnu dijetu zbog zdravstvenih, vjerskih, kulturoloških ili drugih razloga, pomoći pri korištenju pribora za jelo i pomoći kod hranjenja
- **Rješavanje problema inkontinencije:** pomoći u korištenju pomagala i sredstava za inkontinenciju, kao što su jednokratni ulošci i upijajuća pomagala, toaletne stolice, noćne posude i pisoari, kateteri i aparati za drenažu mokraće i klistiri
- **Mobilnost i spremnost:** pribavljanje štaka, četveronožnih hodalica, hodalica za odrasle, štapova, mehaničkih uređaja za podizanje, ograda za krevet, kliznih plakti, janjećih kožica, trostranih jastuka, madraci za ublažavanje pritiska i pomoći pri korištenju ovih pomagala
- **Bolnička njega, pridružene zdravstvene i terapeutske usluge:** koje, na primjer, mogu uključivati govornu terapiju, podijatriju, radnu terapiju ili fizioterapiju i druge kliničke usluge, kao što su usluge za poboljšanje sluha i vida
- **Prijevoz i osobna pomoć:** pomoći pri kupovini, posjeti zdravstvenim djelatnicima i sudjelovanju u društvenim aktivnostima
- **Liječenje i održavanje zdrave kože:** pomoći kod zavijanja, liječenja rana na koži i sredstva za ublažavanje kožnih poremećaja.

Paket usluga kućne skrbi može se koristiti i za financiranje korištenja:

- **Telehealth-a:** videokonferencijske i digitalne tehnologije (uključujući daljinsko praćenje) kako bi se povećao pristup pravodobnoj i odgovarajućoj skrbi
- **Pomoćne tehnologije:** kao što su uređaji koji pomažu mobilnosti, komunikaciji i osobnoj sigurnosti
- **Pomagala i oprema:** osobito ona koja pomaže osobi da obavlja svakodnevne životne zadatke mogu se kupiti pomoću sredstava iz proračuna vašeg paketa. Vaš sporazum o kućnoj skrbi mora specificirati je li oprema unajmljena ili tko je njen vlasnik i tko je odgovoran za tekuće troškove održavanja i popravaka.

Odobreni pružatelji kućne skrbi radit će u partnerstvu s vama kako bi prilagodili skrb i usluge tako da one najbolje podržavaju vaše potrebe i ciljeve.

Za što se ne mogu koristiti sredstva iz paketa kućne skrbi?

Sredstva iz paketa kućne skrbi općenito se ne mogu koristiti kao izvor prihoda za stavke kao što su (ali ne ograničavajući se samo na):

- svakodnevne račune
- hranu
- plaćanje stambenog kredita
- stanarinu.

Sredstva iz paketa kućne skrbi također se ne mogu koristiti za kupnju:

- drugih vrsta skrbi koje financira ili zajednički financira australska vlada
- putovanja i smještaja
- zabavnih aktivnosti, kao što su članstva u klubu ili ulaznice za sportske događaje.

Mogu li dobiti paket kućne skrbi?

Ako vam ACAT još uvjek nije napravio procjenu za paket kućne skrbi, vi (ili vaš imenovani predstavnik) morate nazvati My Aged Care na 1800 200 422. Osoblje centra za kontaktiranje postavljaće vam pitanja kako bi mogli bolje razumjeti vaše potrebe i aranžmane skrbi i kako bi vam mogli reći koji su sljedeći koraci.

Osoblje centra za kontaktiranje zatim može:

- dogоворiti sastanak radi procjene vaših potreba, koji stručni procjenitelj održava kod vas u kući
- uputiti vas u usluge skrbi o starijim osobama, uzimajući u obzir vašu naklonost prema određenim pružateljima usluga
- pružiti vam informacije o skrbi o starijim osobama i pojedinosti o uslugama koje vam mogu pomoći.

Također će zatražiti vaše dopuštenje za stvaranje personaliziranog zapisa klijenta. Tu će biti zadržane ažurirane informacije o vašim potrebama, rezultatima svih procjena i svih usluga koje primate. Zapis o klijentu će smanjiti potrebu da ponovno morate ispričati svoju priču.

Također možete nominirati nekog od obitelji ili prijatelja kao svoje predstavnike. Ta osoba će tada moći vidjeti pojedinosti koje imaju o vama kao klijentu u sustavu My Aged Care. Može nastupiti i kao predstavnik u vaše ime kako bi razgovarala o vašim potrebama skrbi. Centru za kontaktiranje možete također reći da sva pošta povezana s vašim paketom kućne skrbi treba biti poslana vašem predstavniku.

Procjena vaših potreba

Nakon poziva upućenog My Aged Care, ako vaše potrebe skrbi ukazuju da vam je možda potreban paket kućne skrbi, bit će uputeći u ACAT na procjenu kroz izravni razgovor. Ovom ocjenom utvrditi će se odgovarajuća razina paketa kućne skrbi koja će zadovoljiti vaše potrebe.

Vaš lokalni član ACAT-a (obično medicinska sestra, socijalni radnik ili drugi zdravstveni stručnjak) zakazat će vrijeme kada će doći kod vas kući (ili u bolnicu, ako ste u bolnici) i razgovarati s vama o tome kako se nosite s obvezama u svakodnevnom životu. Također će vam objasniti postupak ocjenjivanja.

Član ACAT-a može zatražiti dopuštenje od vas da s vašim liječnikom porazgovara o vašoj zdravstvenoj povijesti prije nego što se sastane s vama. Ako se slažete, član ACAT-a će zabilježiti vaš pristanak. Sve pružene informacije će se držati u povjerenju.

Uz vaš pristanak, član ACAT-a će:

- procijeniti i odobriti vašu podobnost za kućnu skrb kako bi vam mogao nastaviti živjeti kod kuće ili vas uputiti u druge usluge
- dati vam informacije o uslugama kućne skrbi na vašem području
- pomoći vam da dođete do skrbi kakvu trebate
- pomoći vam organizirati privremeni smještaj u domu radi predaha ako vam je to potrebno.

Član ACAT-a razgovarat će s vama o vašoj trenutnoj situaciji i procijeniti i odobriti vam podobnost za primanje usluga skrbi o starijim osobama koje subvencionira australska vlada. Ove procjene su besplatne.

Vaše naklonosti će uvijek biti razmatrane, a tijekom procjene ne morate donositi nikakve odluke o svojoj budućnosti.

Možete imati još nekoga - prijatelja, člana obitelji ili svog skrbnika – koji će s vama doći na procjenu kao dodatna podrška.



Put do pristupa paketu kućne skrbi

Ova brošura opisuje uobičajeni put za osobe koje su ocijenjene kao podobne za paket kućne skrbi i uključuje informacije o mjerama koje se poduzimaju u svakoj fazi, tako da možete započeti i upravljati svojim uslugama kućne skrbi.



Primate ishod procjene

Nakon procjene, član ACAT-a će donijeti službenu odluku o vašim potrebama, podobnosti za primanje paketa kućne skrbi i razini paketa kućne skrbi koja zadovoljava vaše potrebe.

Ako se ocijeni da ste podobni za paket kućne skrbi:

- dobit ćete pismeno odobrenje od My Aged Care kojim se određuje razina usluga paketa kućne skrbi koja vam je odobrena i prioritet koji vam je dodijeljen
- biti ćete uvedeni u nacionalni prioritetni sustav za razinu paketa kućne skrbi koja vam je odobrena. Vaše mjesto će se temeljiti na tome kada vam je odobrena kućna skrb i koji vam je prioritet dodijeljen.

Možda će se utvrditi da niste podobni za primanje paketa kućne skrbi. Ako se to dogodi, primit ćete pismo u kojem se navodi zašto je to slučaj i kome se možete obratiti za pomoć. Možda ćete imati pravo na druge usluge skrbi pa, ako je takav slučaj, te informacije će biti uključene uz pismo.

Ako se vaše potrebe skrbi vremenom promijene, možete zatražiti novu procjenu ACAT-a kontaktirajući My Aged Care.

Ako ne primite pismo odobrenja u kojem se objašnjava ishod procjene, nazovite My Aged Care na 1800 200 422 i zatražite primjerak tog pisma.



Što ako me nešto brine u svezi procjene ili ishoda?

Ako ste zabrinuti zbog usluge koja vam je pružena tijekom procjene ili zbog odluke u pismu o odobrenju, imate pravo izraziti svoju zabrinutost.

Pismo odobrenja uključit će dodatne informacije o tome kako možete uložiti pritužbu ili se žaliti na odluku.

ACAT djelatnici su zaposlenici vlade država i teritorija, tako da svaki tim podliježe postupcima pritužbi svojih državnih ili teritorijalnih vlasti.

Svaki ACAT djelatnik mora slijediti postupke koji su uspostavljeni u slučaju bilo kakve zabrinutosti.

Ako vas nešto brine:

Nazovite procjenitelja ACAT-a da porazgovarate o svojim zabrinutostima i zatražite njegovu pomoć. Možda će vam on moći pomoći i saslušati će što je to što vam stvara zabrinutost.

Ako vi i ACAT ne možete riješiti problem, zamolite ih da vam daju podatke za kontaktiranje upravitelja vaše državne ili teritorijalne uprave. Svoju zabrinutost iznesite upravitelju.

Ako se i dalje ne slažete s ishodom ocjene, možete napisati Tajniku odjela za zdravstvo i navesti što mislite da bi se trebalo promijeniti.

Pismo pošaljite na sljedeću adresu:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program Reconsiderations
GPO Box 9848
Adelaide SA 5001

Tajniku morate pisati u roku od **28 dana** od primjeka pisma od ACAT-a.

Za zahtjev za preispitivanje odluke ACAT-a ne plaća se naknada. Ako niste zadovoljni ishodom ovog preispitivanja, možete ići na Tribunal za administrativne žalbe (Administrative Appeals Tribunal). To se plaća. Saznajte više na njihovoj internetskoj stranici na www.aat.gov.au ili nazovite 1800 228 333.

Pronalazite pružatelja usluga kućne skrbi i izračunavate troškove

Kako mogu pronaći pružatelja usluga?

Nakon primanja odobrenja paketa kućne skrbi, trebali biste tražiti odobrene pružatelje kućne skrbi na mjesnom području kako biste saznali:

- kako svojim uslugama mogu najbolje udovoljiti vašim potrebama
- kakve su njihove pristojbe i troškovi i što oni znače

koje druge dodatne usluge oni nude i po kojim cijenama.

Pružatelja usluga možete naći:

putem My Aged Care na internetskoj stranici www.myagedcare.gov.au za pretraživanje i usporedbu pružatelja usluga, uključujući i njihove cijene za brojne usluge; ili

ako nazovete My Aged Care na 1800 200 422 i osoba s kojom razgovarate može vam dati popis pružatelja usluga kućne skrbi preko telefona ili vam ga poslati poštom.

Svaki pružatelj usluga je drugačiji, pa ako ih upoznate, bolje ćete razumjeti što možete očekivati. Također ćete moći vidjeti koje vrste skrbi, usluga i aktivnosti oni nude.

Na kraju ove brošure nalazi se kontrolni popis koji će vam pomoći da se pripremite za pitanja koja biste mogli postaviti potencijalnom pružatelju usluga.



Koji su troškovi

Ukupan iznos paketa kućne skrbi sastoji se od onoga što:

- australska vlada plaća (subvencije)
- što ćete možda vi morati platiti (naknade za kućnu skrb).

Subvencija koju australska vlada plaća drugačija je za svaku razinu paketa kućne skrbi. Taj se iznos isplaćuje pružatelju usluga kućne skrbi kojeg odaberete.

Od vas se očekuje da doprinosite u plaćanju troškova skrbi i usluga ako to možete priuštiti.

My Aged Care može vam dati procjenu vaših vjerojatnih naknada. Da biste dobili procjenu, možete:

- posjetiti www.myagedcare.gov.au i tražiti 'procjenitelj naknada' - 'Fee Estimator'; ili
- nazvati My Aged Care na 1800 200 422.

Koliko ću morati plaćati?

Tri su vrste pristojbi koje vaš pružatelj usluga može tražiti od vas da plaćate:

- osnovna dnevna pristojba
- naknada za skrb na temelju dohotka
- dodatne naknade.



Osnovna dnevna pristojba

Osnovna dnevna pristojba izračunava se kao postotak stope za samca osnovne starosne mirovine na temelju razine paketa kućne skrbi.

Postoci osnovne dnevne naknade za svaku razinu paketa kućne skrbi su sljedeći:

Razina paketa	Postotak mirovinske stope za samca osnovne starosne mirovine
1	15.68
2	16.58
3	17.05
4	17.50

Ova osnovna stopa dnevne naknade povećava se 20. ožujka i 20. rujna svake godine u skladu s promjenama starosne mirovine. To se odnosi na svaku osobu koja prima paket kućne skrbi, čak i ako živite u paru.

Naknada za skrb određena na temelju dohotka

Od vas se može zatražiti i daljnji doprinos na ime troškova vaše skrbi određen na temelju vaših finansijskih okolnosti. To je poznato pod imenom "naknada za skrb na temelju provjere dohotka" i plaća se dodatno na osnovnu dnevnu naknadu.

Ako se od vas zatraži da plaćate naknadu za skrb koja je određena na temelju provjere dohotka, državna subvencija smanjuje se za iznos naknade za skrb koja vam je određena na temelju provjere dohotka, a procjenom je utvrđeno da vi to trebate plaćati. Vaš pružatelj usluga mora pružati usluge koje odražavaju punu vrijednost vašeg paketa kućne skrbi. Jedina stvar koja se mijenja je izvor sredstava.

Na primjer, ako je vaš paket kućne skrbi vrijedan \$30.000, a DHS je procijenio da možete plaćati \$10.000 kao naknadu za skrb na temelju dohotka, subvencija koju država plaća pružatelju usluga će biti \$20.000 ($\$30.000 - \$10.000 = \20.000).

Postoje dnevne, godišnje i doživotne granice o iznosu naknade za skrb procijenjene na temelju dohotka koje se od vas mogu tražiti da plaćate.

Vaš obiteljski dom nije uključen u procjenu dohotka za potrebe paketa kućne skrbi.

Od vas se neće tražiti da plaćate naknadu za skrb na temelju procjene dohotka ako imate godišnji prihod ispod maksimalnog iznosa dohotka koji osoba može imati kako bi bila klasificirana kao puni umirovljenik.

Ako živate s osobom kao par, naknada za skrb koja se plaća na temelju dohotka određuje se tako da se vaš kombinirani dohodak prepolovi, bez obzira na to tko je zaradio dohodak.

Dodatne naknade

Bilo koji drugi iznos na koji ste pristali plaćati za dodatnu skrb i usluge, koje inače ne bi bile obuhvaćene paketom kućne skrbi.

Kako će izračunati naknade koje trebam plaćati?

Naknade koje se od vas mogu tražiti da plaćate za paket kućne skrbi određuje vam DHS.

Ako primate plaćanja na temelju provjere dohotka, npr. starosnu mirovinu ili plaćanja Ministarstva poslova vojnih veterana, ne morate ništa učiniti. Primit ćete pismo nakon što sklopite ugovor o kućnoj skrbi koji vam govori o naknadama koje se od vas mogu tražiti da plaćate.

Ako ste samofinancirani umirovljenik ili umirovljenik s djelomičnom državnom mirovinom i ne primate isplate dohodovne potpore koje podliježu imovinskoj provjeri, morat ćete popuniti formalni obrazac za procjenu dohotka.

Plaćanja dohodovne potpore koja ne podliježu provjeri imovine su:

- starosna mirovina-za slijepu
- invalidsku mirovina-za slijepu
- naknada za skrbnike
- naknada za mobilnost
- invalidska mirovina od DVA bez dodatka dohodovne potpore
- mirovina za ratne udovice od DVA bez dodatka dohodovne potpore.

Ako vam je potrebna pismena obavijest o naknadi prije početka primanja usluga, molimo nazovite Centrelink na 1800 227 475 ili DVA na 1800 555 254.

O svim naknadama koje ćete vi plaćati razgovarat ćete s pružateljem usluga prije početka pružanja usluge u sklopu izrade ugovora o kućnoj skrbi i proračuna paketa.

Nakon što skrb i usluge započnu, moći ćete pregledati u mjesечноj izjavi sve subvencije i naknade koje se odnose na vaš paket kućne skrbi.

Kako mogu napraviti procjenu dohotka?

Procjenu dohotka možete napraviti na internetskoj stranici DHS-a na humanservices.gov.au/agedcare i:

- pomoću vođenog digitalnog obrasca; ili
- ispisivanjem Paketa kućne skrbi, obrasca pod naslovom Izračunavanje troškova skrbi (SA456).

Kako ću saznati kolike su naknade?

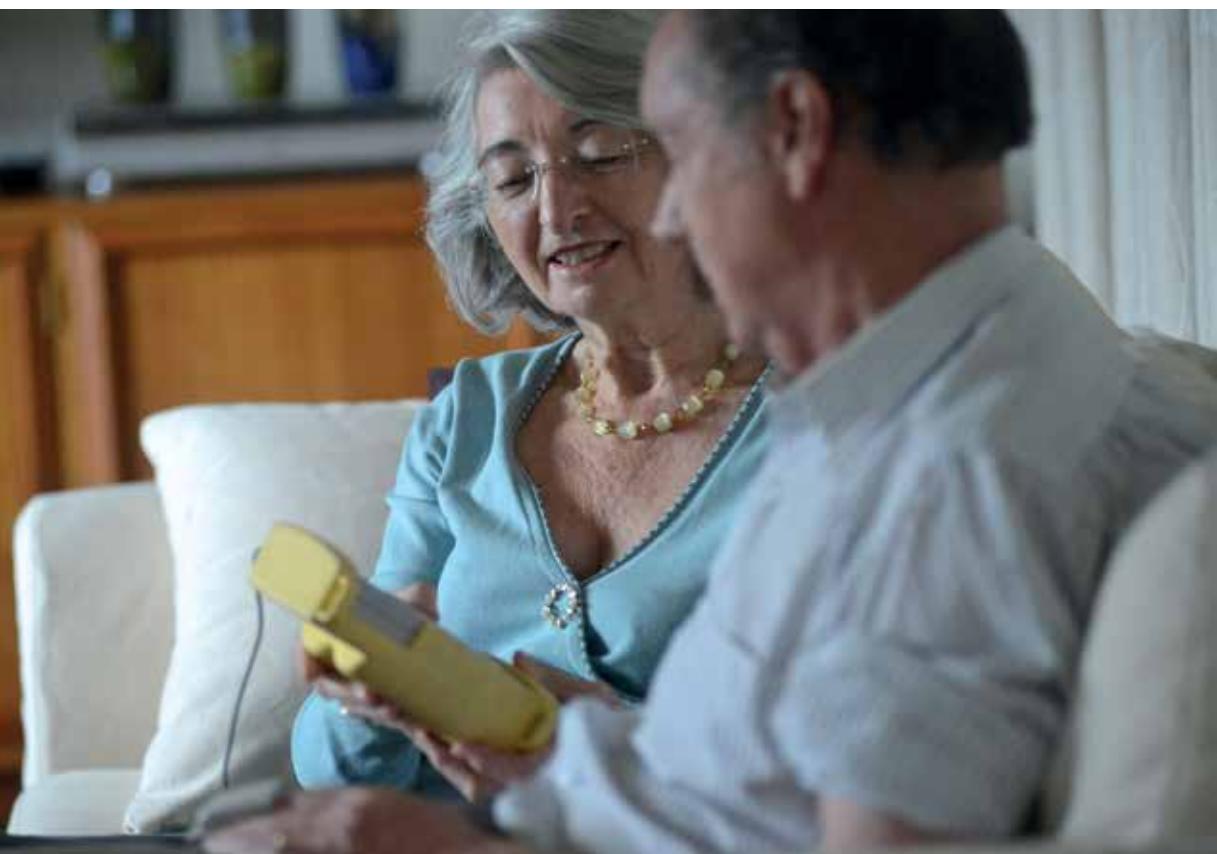
Kada DHS izračuna vašu maksimalnu naknadu za skrb na temelju provjere dohotka, **vama i vašem pružatelju usluga** biti će poslano pismo s osnovnom dnevnom naknadom koja se može tražiti od vas da plaćate.

Ako tražite procjenu dohotka prije pokretanja paketa, pismo ćete primiti samo **vi** kojim vas obavještavamo o maksimalnim naknadama koje se od vas mogu tražiti da plaćate. Ova obavijest će vrijediti 120 dana – osim ako postoji značajna promjena u vašim okolnostima. Ako dođe do promjene vaših okolnosti, morat ćete obavijestiti DHS koji će vam ponovno izdati pismo s obavijesti o naknadama.

Što ako mi nije došao odgovor od Ministarstva društvenih usluga?

Proći će najmanje dva tjedna od datuma kada ste podnijeli obrazac o procjeni dohotka dok dobijete pismo o naknadama koje ćete plaćati.

Ako niste primili pismo nakon dva tjedna, obratite se DHS-u na 1800 227 475 i zatražite ažuriranje statusa procjene prihoda.



Što ako ne mogu priuštiti te naknade?

Ako mislite da ćete imati poteškoća s plaćanjem potrebnih naknada, možete zatražiti da se uzme u obzir financijske poteškoće. Svaki slučaj se razmatra na pojedinačnoj osnovi.

Za pomoć u financijskim poteškoćama koje treba uzeti u obzir morate:

- imati imovinu manju od 1.5 puta godišnje starosne mirovine (plus dodataci na mirovinu)
- niste smjeli pokloniti više od \$10.000 u posljednjih godinu dana ili \$30.000 u posljednjih pet godina
- imati procjenu dohotka u skladu sa Zakonom o skrbi o starijim osobama iz 1997 godine.

Za podnijeti zahtjev za pomoć u financijskom teškoćama, vi ili vaš predstavnik

morate popuniti obrazac sa zahtjevom i popunjeni obrazac dostaviti DHS-u.

Kopiju obrasca možete naći na internetskoj stranici DHS-a na

<https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462> ili ga možete dobiti ako nazovete 1800 227 475.

Koliko često se plaćaju naknade?

Naknade se plaćaju za svaki dan dok imate paket kućne skrbi, a obično se plaćaju dvotjedno ili mjesечно. Vlada također plaća subvenciju i dodatke pružatelju usluga za svaki dan dok imate paket.

Kada počinjem plaćati naknade?

Ne morate plaćati nikakve naknade (osnovnu dnevnu pristojbu i naknadu za skrb koja podliježe provjeri dohotka) prije nego započnete primati paket kućne skrbi. Međutim, kada s pružateljem usluga sklopite ugovor o kućnoj skrbi, od vas se može tražiti da platite naknadu najviše mjesec dana unaprijed.

Gdje mogu dobiti financijske podatke?

Osnovne informacije o upravljanju financijama možete dobiti od DHS-ovih financijskih informacijskih usluga. Ova besplatna povjerljiva usluga može vam pomoći da donosite informirane odluke o vašim financijama za trenutne i buduće potrebe.

Za više informacija o financijskim informacijskim uslugama, nazovite DHS na 132 300 i recite "Financial Information Service" kada vam ponude izbor usluge.

Koje druge troškove može pružatelj usluga naplaćivati?

Vaš odabrani pružatelj usluga može naplatiti troškove upravljanja paketom i troškove upravljanja skrbi iz sredstva paketa kućne skrbi. Svaki pružatelj ima drugačije troškove vezane za pružanje skrbi i usluga, pa biste trebali pitati koji su ti troškovi i koliko će biti naplaćivani.

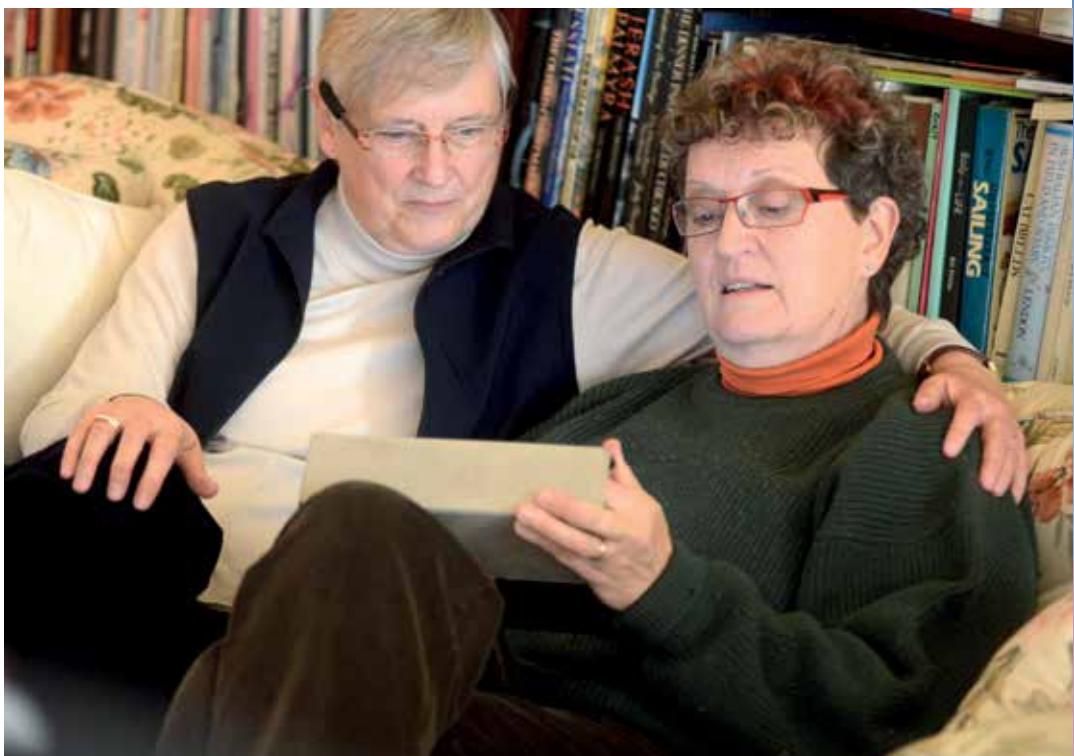
Ove informacije o cijenama svi pružatelji usluga moraju imati objavljene na My Aged Care i dostupne na alatu "Find a provider" na internetskoj stranici My Aged Care.

Pružatelj usluga mora uključiti popis cijena u vaš ugovor o kućnoj skrbi. Mora vam naplaćivati usluge iz proračuna paketa kućne skrbi po navedenim cijenama. Ako vaš pružatelj usluga mora naplatiti različit iznos za određenu uslugu (viši ili niži), morat će prije toga razgovarati s vama i unaprijed se dogovoriti za taj iznos. Različita cijena i razlog za to moraju biti uključeni i u vaš ugovor o kućnoj skrbi.

Svi iznosi koji se naplaćuju iz sredstva kućne skrbi moraju biti uključeni u vaš mjesечni izvještaj koji će biti sastavni dio vašeg ugovora o kućnoj skrbi i za koji vi morate biti suglasni.

Također biste trebali pitati pružatelja usluga uzima li iznos za prekid ugovora (iz nepotrošenih sredstava paketa) ako se odlučite kasnije promijeniti pružatelje usluga ili napustiti kućnu skrb.

Više informacija o iznosima za napuštanje ugovora potražite na stranici 29.



Dodjeljuje vam se paket kućne skrbi

Kako funkcionira nacionalni prioritetni sustav?

Kada vam je odobren paket kućne skrbi, stavljeni ste u nacionalni prioritetni sustav da vam paket kućne skrbi bude dodijeljen.

Vaše mjesto u nacionalnom prioritetnom sustavu temelji se na tome:

- kada vam je odobrena kućna skrb
- vašem prioritetu za uslugu kako je odredio ACAT tijekom procjene vaših potreba.

Biti će čekanja od dana kada vam je odobrena skrb do dana kada vam paket kućne skrbi bude dodijeljen.

Kada paket kućne skrbi postane dostupan, dobit ćete pismo od My Aged Care kojim vas obavještavaju da vam je paket dodijeljen.

U pismu će biti navedeno:

- koja vam je razina paketa kućne skrbi dodijeljena
- jedinstveni referentni broj koji dajete odabranom pružatelju usluga.

Kada primite to pismo, možete početi pregovarati o detaljima vašeg ugovora o kućnoj skrbi s odabranim pružateljem usluga. Kada sklopite ugovor, možete početi primati usluge.

Što ako ne želim sada paket kućne skrbi?

Kontaktirajte My Aged Care na 1800 200 422 čim prije ako ne želite odmah paket kućne skrbi, tako da ga neka druga osoba kojoj je paket potreban može koristiti.

Vaše mjesto u sustavu nacionalnog prioriteta neće biti pomaknuto jer se temelji na tome kada vam je odobrena kućna skrb i prioritet koji vam je dodijeljen.

Nećete biti u nepovoljnem položaju ako se odlučite ne uzeti odmah paket kućne skrbi.

Možete se obratiti My Aged Care u bilo kojem trenutku u budućnosti i zatražiti paket kućne skrbi.

Što će se dogoditi ako mi bude dodijeljen paket niže razine?

Može vam biti dodijeljen paket kućne skrbi ispod odobrene razine. To vam omogućuje primanje usluga dok čekate da paket na vašoj odobrenoj razini postane dostupan. Na primjer, ako vam je odobren paket kućne skrbi na razini 4, možete primiti pismo kojim vam se dodjeljuje paket kućne skrbi na razini 2 kako biste mogli dobiti skrb i usluge dok čekate da paket razine 4 postane dostupan.

Ostat će i dalje u nacionalnom prioritetskom sustavu dok čekate na paket na vašoj odobrenoj razini i dok primećete usluge putem paketa niže razine potreba. Kada paket s višom razinom usluga postane dostupan, My Aged Care će vas automatski prebaciti na višu razinu paketa. Ne morate ništa činiti da se vaš paket prebaci na paket više razine usluga. Vi i vaš pružatelj usluga biti ćete obaviješteni kada dođe do te promjene. Trebali biste razgovarati sa svojim pružateljem usluga o tome koja se dodatna skrb i usluge mogu organizirati.

Što će se dogoditi ako ne prihvatom paket usluga na nižoj razini?

Ako vam je dodijeljen paket na nižoj razini a vi ga odlučite ne prihvati, nećete time biti u nepovoljnem položaju. I dalje ostajete u nacionalnom prioritetskom sustavu dok čekate na paket na višoj razini usluga i biti ćete obaviješteni kada isti postane dostupan.

Možete reći My Aged Care ili svom procjenitelju koja je minimalna razina paketa kućne skrbi koju ste spremni prihvati. Može vam biti ponuđen paket na nižoj razini kako biste čim prije mogli početi primati skrb i usluge.

Što trebam učiniti s referentnim brojem?

Primjerak pisma o dodjeli paketa s referentnim brojem i rezultate procjene dohotka trebate imati na svakom sastanku s odabranim pružateljem/pružateljima usluga.

Od dana kada vam je dodijeljen paket kućne skrbi imate **56 dana** da nađete pružatelja usluga i sklopite ugovor o kućnoj skrbi.

Ako vam je teško naći odobrenog pružatelja skrbi u roku od **56 dana**, ili vam je potrebno dodatno vrijeme da donešete odluku, nazovite My Aged Care na 1800 200 422 i možete dobiti produžetak roka od dodatnih **28 dana**.

Ako ne sklopite ugovor o kućnoj skrbi s My Aged Care u dogovorenou roku, dobit ćete pismo kojim vam se daje do znanja da je vaš paket kućne skrbi povučen.

Ako vam je paket povučen, morate nazvati My Aged Care ako želite biti vraćeni u Nacionalni prioritetni sustav kako bi vam se dodijelio paket kućne skrbi. Vaše mjesto u nacionalnom prioritetnom sustavu biti će određeno datumom kada vam je odobren paket kućne skrbi.



Sklapate ugovor o kućnoj skrbi

Kada ste odabrali pružatelja kućne skrbi koji najbolje zadovoljava vaše potrebe, taj pružatelj će raditi s vama na izradi plana skrbi i proračuna paketa.

To će biti temelj vašeg ugovora o kućnoj skrbi, koji utvrđuje:

- kako će vam usluge biti pružane
- tko će ih pružati
- koliko će to koštati.

Trebalo bi biti dovoljno vremena da pregledate ugovor i potražite neovisni pravni savjet, ako želite, prije nego što sklopite ugovor o kućnoj skrbi.

Ako ne možete sklopiti ugovor o kućnoj skrbi zbog tjelesnih ili zdravstvenih problema, neka druga osoba koja vas zastupa može sklopiti ugovor u vaše ime.

Možete odabrati da ne sklopite ugovor. Ako se to dogodi, pružatelj kućne skrbi i dalje mora razgovarati s vama o vrsti skrbi i usluga koje su vam potrebne.

Važno je da pružatelj kućne skrbi zabilježi razloge zbog kojih nemate sklopljen ugovor i bazu skrbi koju primate.

Važno je zapamtiti da vi i pružatelj usluga sklapate ugovor o kućnoj skrbi kao jednaki partneri.

Sve izmjene ugovora o kućnoj skrbi moraju biti dogovorene između vas i vašeg pružatelja usluga.

Vaša prava

Povelja o pravima na skrb o starijim osobama utvrđuje vaša prava kao osobe koja prima usluge paketa kućne skrbi.

Pružatelj usluga mora vam dati potpisani primjerak Povelje i pomoći vam da ju razumijete. Vaš pružatelj usluga mora također dati vama ili vašem zastupniku priliku da zajedno potpišete dokument. Više informacija o Povelji dostupno je na internetskoj stranici My Aged Care na www.myagedcare.gov.au.

Imate prava o na temelju australskog potrošačkog zakona. Više informacije o tim pravima dostupno je na www.accc.gov.au/agedcare.

Kako se vaša skrb pruža

Od 1 srpnja 2019. novi jedinstveni skup standarda će se primjenjivati na sve usluge skrbi o starijim osobama, pod nazivom: Standardi kvalitete skrbi o starijim osobama.

Standardi kvalitete skrbi o starijim osobama usmjereni su na kvalitetan ishod za korisnike, a ne na procese pružatelja usluga. Time će korisnicima, njihovim obiteljima, skrbnicima i zastupnicima biti lakše razumjeti što mogu očekivati od usluge. Također će se pojednostavniti propisi pružateljima usluga koji rade u višestrukim uslugama skrbi te će se poticati inovacije, izvrsnost i kontinuirano poboljšavanje.

Više informacija o standardima može se naći na internetskoj stranici My Aged Care na www.myagedcare.gov.au.

Izrada plana skrbi

Pružatelj kućne skrbi već će imati neke informacije o vašim potrebama skrbi zabilježene na ACAT procjeni.

Plan skrbi i proračun paketa važni su dijelovi vašeg ugovora o kućnoj skrbi.

Vaš pružatelj usluga mora uzeti u obzir vaše osobne naklonosti i raditi s vama na izradi plana skrbi. To uključuje razmatranje potreba vašeg skrbnika ako ga imate.

Vaši ciljevi

Kada razgovarate o svojim potrebama s pružateljem usluga, razmislite o tome koji su vaši ciljevi i što vam je najvažnije. Utvrđivanje ciljeva pomoći će vam da odaberete skrb i usluge koje najbolje podupiru vaše potrebe. Cilj bi mogao biti održavanje zdravog načina života ili postizanje neovisnosti u mobilnosti.

Mogli biste uzeti u obzir:

- Kakve bi stvari mogle poboljšati moj svakodnevni život?
- U čemu najviše uživam?
- Kakva mi je potpora potrebna da održim sigurnost?
- Gdje i kada želim potporu?
- Kako se ovo uklapa u pomoć koju mi skrbnik pruža?

Vaše potrebe skrbi

Vaš pružatelj usluga treba uzeti u obzir podršku koju već imate, kao što su skrbnici, članovi obitelji, prijatelji, lokalna zajednica i druge usluge, kako bi se razradio najbolji način korištenja sredstava iz paketa kućne skrbi.

Vaše usluge

Vaš plan skrbi uključuje preciznu skrb i usluge koje će vam biti pružene kako bi se zadovolji vaši ciljevi i potrebe. To može uključiti i tko će pružati usluge, kada i koliko često će one biti pružane.

Upravljanje vašom skrbi

Plan skrbi trebao bi zacrtati pristup vašeg pružatelja prema upravljanju skrbi. Neki pružatelji usluga nude mogućnost da budete uključeni u upravljanje paketom kućne skrbi. Pružatelj usluga će razgovarati s vama o tim mogućnostima i plan skrbi će zacrtati razinu uključenosti koju ste odabrali.

Vaš plan skrbi

Nakon izrade zajedno s vama, konačni primjerak vašeg plana skrbi mora vam biti predan prije ili unutar 14 dana od početka pružanja skrbi i usluga. Vaš pružatelj usluga ne može promijeniti plan skrbi bez vašeg dopuštenja, ali im možete pristupiti u svezi promjena u bilo kojem trenutku.

Upamtite da se vaše potrebe skrbi mogu promijeniti tijekom vremena, a plan skrbi može se izmijeniti kako bi se moglo udovoljiti tim promjenama. Vaše zdravje i neovisnost mogu se poboljšati i možda ćete se željeti usredotočiti na novi cilj ili može doći do pogoršanja stanja i potrebe za drugačijim uslugama.

Morate preispitati svoj plan skrbi:

- barem jedanput svakih 12 mjeseci kako biste osigurali da skrb i usluge koje primate putem paketa kućne skrbi i dalje ispunjavaju vaše potrebe. Možete zatražiti preispitivanje svog plana skrbi u bilo kojem trenutku ako se vaše potrebe skrbi promijene.
- ako ste primili usluge putem paketa niže razine usluga od one koja vam je odobrena i prebacete vas na višu razinu paketa. To vam omogućuje primanje dodatnih usluga koje su vam potrebne za ispunjavaju vaših potreba.

Proračun vaše kućne skrbi

Skrb i usluge koje primate moraju se plaćati za korištenje proračuna vašeg paketa kućne skrbi. Pružatelj usluga će razgovarati s vama o proračunu koji vam je dostupan i kako se on može koristiti.

Proračun paketa omogućuje vam da vidite koja su sredstva dostupna u vašem paketu i kako se ta sredstva troše.

Vaš proračun paketa sastoji se od:

- subvencije od strane vlade (i dodataka na koje imate pravo – vidi stranicu 31)
- naknada koje plaćate (i svih dodatnih iznosa koje ste pristali plaćati za dodatnu skrb ili usluge).

Važno je upamtiti da se skrb i usluge koje primate kao dio vašeg paketa kućne skrbi moraju uklopliti u proračun paketa, osim ako napravite dodatne doprinose.

Iznos za prekid ugovora

Pružatelji usluga kućne skrbi mogu oduzeti iznos od nepotrošenih sredstava paketa zbog prekida ugovora ako se odlučite prebaciti kod drugog pružatelja kućne skrbi ili ako odlučite okončati ugovor.

Maksimalni iznos za napuštanje ugovora koji pružatelj može uključiti u ugovor o kućnoj skrbi prikazan je na internetskoj stranici My Aged Care. Ako vaš pružatelj usluga želi naplatiti iznos za napuštanje ugovora, to mora biti uključeno u vaš ugovor o kućnoj skrbi i imati vašu suglasnost.

Vaš ugovor o kućnoj skrbi također će uključiti informacije o uvjetima koji se mogu primjeniti, kao što su minimalna ugovorna razdoblja ili razdoblja davanja otkaza.

Provjerite jeste li razumjeli eventualne naknade, iznose za napuštanje ugovora i uvjete prije nego što sklopite ugovor o kućnoj skrbi.

Mjesečni izvještaj

Primat ćete mjesečne izvještaje od svog pružatelja kućne skrbi u kojima su prikazane naknade za usluge i opremu, vođenje skrbi i druge naplate pružatelja usluga i vaš nepotrošeni saldo. Ako ne primate mjesečni izvještaj, obratite se pružatelju usluga.

Sva nepotrošena sredstva moraju se prenositi iz mjeseca u mjesec, i iz godine u godinu, sve dok primate paket kućne skrbi od tog pružatelja usluga kućne skrbi. Ako odlučite prekinuti paket kućne skrbi ili promijeniti pružatelja usluga, vaša nepotrošena sredstva moraju biti vraćena vama i državi ili prebačena vašem novom pružatelju usluga.

Može li se meni isplatiti državna subvencija?

Sredstva državne subvencije moraju se isplatiti odobrenom pružatelju usluga kućne skrbi, a ne izravno vama. Vaš pružatelj usluga će upravljati njima u vaše ime.

Koji su dodaci dostupni ako imam dodatne potrebe?

Možete biti u mogućnosti primati dodatak kako bi bile zadovoljene vaše dodatne potrebe skrbi ako ispunjavate kriterije podobnosti za određeni dodatak, koji u nekim slučajevima zahtijeva procjenu. U većini slučajeva pružatelj usluga je odgovoran za podnošenje molbe i provjeru je li plaćanje dodatka započelo. Svi dodaci koje primate biti će uključeni u proračun vašeg paketa.

Ako imate bilo kakvih pitanja o pravu na dodatak ili je li vaša molba odobrena, upitajte pružatelja usluga.

Neki dodatni dodaci su:

- Dodatak za demenciju i kognitivno oštećenje – kao pomoć u dodatnim troškovima povezanim sa skrbljenjem o osobama s kognitivnim oštećenjem vezanim uz demenciju i druge poremećaje. To podliježe ispunjavanju uvjeta podobnosti, uključujući i procjene liječnika opće prakse ili druge odgovarajuće kvalificirane osobe pomoću propisanih alata za ocjenjivanje
- Dodatak za veterane – financijska sredstva za veterane s poremećajem mentalnog zdravlja prihvaćenog od strane Ministarstva za poslove veterana (DVA) uzrokovanih njihovom vojnom službom
- Dodatak za kisik – za osobe sa stalnom medicinskom potrebom za kontinuirano primanje kisika. To se ne odnosi na kratkotrajne bolesti kao što je bronhitis, ili za povremeno korištenje kisika
- Dodatak za enteralno hranjenje - za osobe koje se stalno moraju hraniti kroz cijev
- Dodatak za održivost – namijenjen kao pomoć kako bi se zadovoljili povećani troškovi pružanja skrbi i usluga za osobe koji žive u ruralnim ili udaljenim područjima
- Dodatak za finansijske teškoće – dostupan primateljima kućne skrbi koji su u stvarnim finansijskim teškoćama i koji nisu u stanju plaćati troškove skrbi o starijim osobama zbog okolnosti izvan njihove kontrole (za više informacija vidi stranicu 20).

Napomena: ako vojni veteran ispunjava uvjete za primanje dodatka za vojne veterane i dodatka za demenciju i kognitivno oštećenje u kućnoj skrbi, odobreni pružatelj će primati samo dodatak za vojne veterane.

Može li mi netko pomoći pregovarati s pružateljem usluga kućne skrbi?

Možete imati sa sobom neku drugu osobu, kao što je član obitelji, prijatelj ili skrbnik dok se vaš plan skrbi razrađuje.

Država financira usluge zagovaranja u sklopu Nacionalnog programu zagovaranja skrbi o starijim osobama. Usluge zagovaranja pružaju informacije korisnicima, njihovim obiteljima i skrbnicima o njihovim pravima i odgovornostima pri korištenju usluga skrbi o starijim osobama.

Usluge zagovaranja su besplatne, povjerljive i neovisne. Nacionalnu liniju za zagovaranje skrbi o starijim osobama može se besplatno nazvati na 1800 700 600.

Zagovornik vam može pomoći:

- sudjelovanjem u razgovoru o vašem ugovoru o kućnoj skrbi, planu skrbi i proračunu paketa
- razgovarajući o svim pritužbama koje imate.

SHOPPING CENTRE
FEDERAL STREET

P

GIVE
WAY



Upravljate svojim uslugama

Kada imate ugovor o kućnoj skrbi, plan skrbi i proračun paketa, vaša dogovorena skrb i usluge mogu započeti.

Paket za kućnu skrb započinje na dan sklapanja ugovora o kućnoj skrbi, a ne od dana kada počnete primati skrb i usluge.

Što ako se moje potrebe skrbi promijene?

Vaše potrebe skrbi se vremenom mogu promijeniti. Ako do toga dođe, možete organizirati usluge koje vam više odgovaraju. Ako primijetite da su se vaše potrebe skrbi promjenile:

obratite se najprije pružatelju usluga i zatražite reviziju svog plana skrbi. Ako vaš pružatelj usluga ne može pomoći, nazovite My Aged Care za ponovnu procjenu, možda će vam biti potrebna ponovna procjena usluge paketa kućne skrbi na višoj razini ili druge usluge potpore.

Što ako primam paket niže razine od one koja mi je odobrena?

Ako primate paket niže razine skrbi dok čekate na odobrenu razinu, My Aged Care će vas automatski prebaciti na višu razinu paketa kada on bude dostupan. My Aged Care će obavijestiti vas i vašeg pružatelja usluga kada vaš paket bude podignut na višu razinu. Čim budete obaviješteni, trebali biste razmotriti svoj plan skrbi i proračun paketa sa svojim pružateljem usluga.



Može li moj pružatelj usluga okončati naš ugovor o kućnoj skrbi?

Kada sklopite ugovor o kućnoj skrbi, pružatelj usluga mora nastaviti pružati ugovorenou skrb i usluge onoliko dugo koliko su vam te usluge potrebne. To se zove "osiguranje pružanja usluga" i biti će detaljno opisano u vašem ugovoru o kućnoj skrbi.

Pružatelj usluga kućne skrbi može okončati usluge samo ako:

- vi kažete pružatelju usluga kućne skrbi da više ne želite primati skrb
- vaše stanje se promijeni tako da vam se skrb ne može više pružati kod kuće resursima koji su dostupni pružatelju kućne skrbi
- preselite se na mjesto gdje kućna skrb nije dostupna putem pružatelja kućne skrbi
- niste platili naknadu za kućnu skrb zbog razloga koji su unutar vaše kontrole i niste dogovorili alternativni aranžman plaćanja s vašim pružateljem usluga
- namjerno ste uzrokovali ozbiljnu ozljedu nekome od osoblja ili ste prekršili njihovo pravo na rad u sigurnom okruženju.

Kada pružatelj usluga želi okončati ugovor o kućnoj skrbi, morate dobiti zadovoljavajuću pismenu obavijest i pomoći kako biste napravili neke druge prikladne aranžmane. Ako se morate prebaciti u drugu vrstu skrbi, trenutačni pružatelj usluga trebao bi raditi s vama i novim pružateljem usluga kako bi se osigurao nesmetani prijelaz.





Što će se dogoditi ako odem u bolnicu, u dom radi predaha, prijelaznu skrb ili na odmor iz društvenih razloga?

Vaš ugovor o kućnoj skrbi će imati navedeno što će se dogoditi ako trebate uzeti dopust od skrbi i usluga koje primite u okviru svog paketa kućne skrbi.

U prvoj instanci vi (ili vaš predstavnik) trebate pozvati pružatelja kućne skrbi da porazgovarate o planiranom dopustu koji vam je potreban.

Ako ste primljeni u bolnicu, nazovite (ili zamolite nekog drugog da nazove) vašeg pružatelja usluga čim prije i obavijestite ih tako da se iz vašeg paketa kućne skrbi ne naplaćuju za usluge koje ne prime.

Također biste trebali porazgovarati sa svojim pružateljem usluga što se događa s vašim naknadama i državnim subvencijama dok ste na dopustu.

Možda ćete morati plaćati osnovnu dnevnu naknadu dok ste u bolnici ili na dopustu iz društvenih razloga, ali ne ako ste u prijelaznoj skrbi ili u staračkom domu radi predaha.

Ako plaćate naknadu za skrb određenu na temelju dohotka, morat ćete to nastaviti plaćati iako vam mogu reći da plaćate niži iznos. Molimo vas porazgovarajte o tome sa svojim pružateljem usluga.

Mogu li promijeniti pružatelja usluga?

Pružatelje usluga možete promijeniti u bilo kojem trenutku, bilo da se selite na drugo mjesto ili tražite prikladnije usluge. Vaš trenutni pružatelj usluga mora vas podržati u prebacivanju kod drugog pružatelja usluga. Provjerite svoj ugovor o kućnom skrbi kako biste bili sigurni da znate sve uvjete kao što su razdoblja otkazivanja i iznosi za prekid ugovora koji se eventualno mogu primijeniti.

Za vaš vlastiti mir i ograničavanje prekida vaših usluga, trebali biste pronaći novog pružatelja usluga skrbi prije nego što se dogovorite o završnom datumu s postojećim pružateljem usluga.

Na kraju ove brošure nalazi se kontrolni popis koji će vam pomoći u procesu mijenjanja pružatelja usluga.



Neutrošena sredstva

Nepotrošeni iznos kućne skrbi ukupni je iznos subvencije za kućnu skrb, dodataka i naknada za kućnu skrb isplaćenih odobrenom pružatelju usluga za klijenta (tijekom pružanja skrbi), koji nije potrošen ili namijenjen za skrb tog klijenta.

Sa svojim pružateljem usluga trebali biste raditi i razraditi kako biste osigurali da imate koristi od potpune uporabe paketa kućne skrbi i proračuna paketa. Porazgovarajte s pružateljem usluga o dostupnim sredstvima i kako ćete potrošiti ta sredstva kako bi se poduprle vaše potrebe. Trebali biste sa svojim pružateljem usluga napraviti plan skrbi i proračun paketa koji u potpunosti zadovoljava vaše potrebe skrbi prema procjeni ACAT-u. Vaše procijenjene potrebe skrbi biti će uključene u ugovor o kućnoj skrbi.

Proračun za vaš paket treba zadovoljiti vaše **postojeće** potrebe skrbi. Ako primatate dovoljno skrbi kroz paket niže razine usluga, možete se isključiti iz nacionalnog prioritetskog sustava. Nećete biti u nepovoljnem položaju ako se isključite, jer se možete ponovno priključiti sustavu u bilo kojem trenutku, na temelju izvornog datuma odobrenja i prioriteta. Nastavit ćete primati usluge u sklopu paketa niže razine usluga. Ako vam se skrb treba povećati u budućnosti, možete se ponovno uključiti u nacionalni prioritetski sustav i na temelju izvornog datuma odobrenja, biti u sustavu za odobrenu razinu paketa.

Trebali biste revidirati svoj plan skrbi i proračun paketa s pružateljem usluga čim povećate razinu usluga, tako da što bolje koristite svoj paket.

Ako u paketu imate neutrošena sredstva (nakon što su plaćeni troškovi i naknade), to će vas pratiti do novog pružatelja usluga.

Nepotrošeni iznos kućne skrbi izračunat će se od datuma kada ste počeli primati usluge kućne skrbi od svog pružatelja usluga do dogovorenog datuma završetka usluga kućne skrbi.

Napomena: Ako ste počeli primati usluge kućne skrbi prije 1. srpnja 2015., to će biti početni datum koji se koristi za izračun vašeg neutrošenog iznosa kućne skrbi.

Vaš trenutni pružatelj usluga ima 56 dana od datuma završetka za koji ste se dogovorili da vam izda obavijest koja će uključivati:

- dogovoreni datum završetka usluga kućne skrbi za koji ste se oboje dogovorili
- iznos za prekid ugovora koji će se oduzeti (ako je primjenjivo)
- neutrošeni ostatak sredstava.

Pružatelji moraju prenijeti neutrošena sredstva ako klijent promijeni pružatelja usluga ili vratiti neutrošena sredstva državi, ako klijent napusti kućnu skrb.

Napomena: Ako ste unaprijed platili naknade za kućnu skrb, one nisu uključene u izračun vašeg nepotrošenog iznosa kućne skrbi i pružatelj usluga ih mora zasebno vratiti.

Morate obavijestiti starog pružatelja usluga u roku od 56 dana od dogovorenog datuma završetka s njima o podacima vašeg novog pružatelja usluga kako bi mu oni mogli prenijeti sva nepotrošena sredstva.

Ako ste ove informacije dali svom starom pružatelju usluga, oni moraju dovršiti taj prijenos sredstava u roku od 70 dana od vašeg dogovorenog datuma završetka.

Ako:

- se trajno selite u dom za skrb i njegu o starijim osobama
- preminete
- završite svoj paket kućne skrbi

vaš će pružatelj sluga izračunati koliki je nepotrošeni iznos i vratiti doprinose vaših naknada u vašu ostavinu.

Svi doprinosi države proračunu vašeg paketa koji ostaju nepotrošeni, kao što su subvencije za kućnu skrb i dodaci, biti će vraćeni državi.





Iskazivanje zabrinutosti

Ako niste zadovoljni s bilo kojim aspektom skrbi ili usluge koju primite, dva su načina na koje možete uložiti pritužbu:

- razgovarajte sa svojim pružateljem usluga o onome što vas brine
- obratite se Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi o starijim osobama.

Često je o pritužbi najbolje najprije porazgovarati s **pružateljem usluga** i vidjeti mogu li vam oni pomoći. Oni su tu da vas podrže i trebali bi slušati što je to što vas brine i poduzeti potrebne korake.

Ponekad pružatelj usluga ne može riješiti pritužbe. Ili se vi možda ne osjećate ugodno iskazati im svoj problem. U takvim slučajevima imate pravo обратити се **Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality and Safety Commission)**. To je besplatna usluga i možete ih kontaktirati:

Telefon – 1800 951 822

Internet – www.agedcarequality.gov.au

Pismenim putem – adresirajte pismenu pritužbu na:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Vaš glavni grad i država/teritorij)

Imate pravo i na **zagovornika** koji će vam pomoći da uložite pritužbu.

Oni nude besplatnu, povjerljivu i neovisnu podršku i informacije osobama (i njihovim predstavnicima) koji primaju ili potražuju primanje usluga skrbi o starijim osobama koje financira australska vlada.

Nazovite Nacionalnu liniju za zagovaranje državne skrbi (National Aged Care Advocacy Line) na 1800 700 600 (besplatni poziv) kako biste saznali više o uslugama zagovaranja.

Daljnja pomoć

Što ako mi zatreba pomoć tumačenja?

Ako govorite neki drugi jezik a ne engleski, možete nazvati Službu za tumačenje i prevođenje (TIS National) po cijeni mjesnog poziva na 131 450. TIS National pokriva više od 100 jezika. Nazovite i recite operateru jezik koji govorite i zatražite od njih da nazovu My Aged Care na 1800 200 422.

Što ako vam je potrebna pomoć zbog poteškoća sa sluhom ili govorom?

Kontaktirajte My Aged Care putem nacionalne reljene usluge (NRS). Za više informacija, posjetite internetsku stranicu NRS-a (communications.gov.au/accesshub/nrs) kako biste odabrali željenu pristupnu točku ili nazovite NRS Helpdesk na 1800 555 660.

Koja pomoć je dostupna za osobe s demencijom?

Australska vlada očekuje od svih pružatelja skrbi o starijim osobama da nude usluge koje zadovoljavaju potrebe osoba s demencijom.

Australska vlada financira savjetodavne usluge, poduku i obuku, programe podrške i druge usluge za osobe s demencijom, njihove obitelji i skrbnike.

Za više informacija nazovite My Aged Care na 1800 200 422 ili idite na www.myagedcare.gov.au

Koja je pomoć dostupna za starije osobe koje su beskućnici ili u opasnosti da postanu beskućnici?

Ako ste preuranjeno ostarjeli, na niskom dohotku, imate 50 i više godina (45 ili više godina za Aborigine i stanovnike otočja Torresovog tjesnaca) i beskućnik ste ili u opasnosti od beskućništva, potpora postoji, koja uključuje:

- povezivanje s odgovarajućim stambenim i skrbničkim uslugama
- zagovaranje i pomoć u finansijskom i pravnom radu
- povezivanje s uslugama socijalne potpore usmjerene na smanjenje beskućništva.

Koja je pomoć dostupna osobama s različitim potrebama?

Australska vlada priznaje da je naše društvo raznoliko i da ljudi imaju širok spektar životnih iskustava.

Mnogi programi i usluge dostupni su kao podrška osobama s raznolikim potrebama kako bi imali pristup pomoći koja im je potrebna. Specijalizirane usluge mogu postojati na vašem području koje specifično odgovaraju skupinama ljudi s posebnim potrebama. Više možete saznati putem My Aged Care ili ako upitate ACAT procjenitelja.

Pružatelji usluga trebali bi razmotriti, poštovati i podržavati posebne i raznolike potrebe pri pružanju skrbi i usluga. Nijedan pružatelj usluga ne bi smio praviti diskriminaciju prema bilo kome, uključujući:

- Aboridžine i narode otočja Torresovog tjesnaca
- osobe kulturološki i lingvistički raznolikog podrijetla
- osobe koje žive u ruralnom i udaljenom području
- osobe koje su finansijski ili socijalno u nepovoljnem položaju
- vojne veterane, njihove uzdržavane članove obitelji i udovice ili udovce
- osobe koje su beskućnici ili su u opasnosti da postanu beskućnici
- osobe koje su lezbijke, homoseksualci, biseksualni, transspol ili interseksualni
- osobe koji su 'Care Leavers' (odrasle osobe koje su u djetinjstvu provele vrijeme u institucijskoj ili udomiteljskoj skrbi)
- roditelji odvojeni od svoje djece prisilnim usvajanjem ili oduzimanjem.

Saznanje o vašim individualnim potrebama pomaže vašem pružatelju usluga da vam pruži skrb i podršku koja je prikladna i poštuje vašu raznolikost.

Za više informacija nazovite My Aged Care na 1800 200 422 ili idite na www.myagedcare.gov.au

Koja je pomoć dostupna za mog skrbinika?

Paket kućne skrbi namijenjen je ispunjavaju vaših specifičnih potreba skrbi. Da biste bolje podržali svog skrbinika, možete pristupiti drugoj vrsti potpore kao što je Respite Care putem svog paketa kućne skrbi.

Ako je vašem skrbištu potrebna dodatna potpora, obratite se Carer Gateway na 1800 422 737 ili idite na internetsku stranicu www.carergateway.gov.au kako biste više saznali.

Što ako već primam usluge skrbi o starijim osobama?

Možete primati skrb i usluge putem niza drugih programa koje ne možete primiti kao dio svog paketa kućne skrbi ili koji vam mogu nadopuniti paket kućne skrbi. Ti programi uključuju:

- Program za prijelaznu skrb
- Program posjetitelja iz zajednice
- Program za invaliditet
- Program pomagala za inkontinenciju
- Palijativna skrb
- Program Ministarstva poslova vojnih veterana.

U određenim okolnostima možete primati skrb i usluge putem Programa potpore u kući savezne vlade (Commonwealth Home Support Programme) (CHSP) kada ste u paketu kućne skrbi, na vremenski ograničenoj osnovi. Više informacija potražite u CHSP priručniku.

Troškovi poziva

13/1300 brojevi – troškovi poziva na 13/1300 brojeve s fiksni i mobilnih telefona su različiti. Pozivi na 13/1300 brojeve s fiksne linije naplaćuju se po cijeni sličnoj lokalnom pozivu. Pozivi s mobilnih telefona mogu biti skuplji.

1800 numbers – pozivi na 1800 brojeve su besplatni s fiksne linije i većina pružatelja australskih mobilnih telefonskih usluga sada nudi besplatne pozive na 1800 brojeve – provjerite kod pružatelja usluga svog mobilnog telefona.

Kontrolni popis – Pronađite pružatelje kućne skrbi i izračunajte troškove

Kada je ocijenjeno da ste podobni za primanje paketa kućne skrbi, koristite ovaj kontrolni popis kako bi vam bilo lakše proći kroz postupak traženja pružatelja kućne skrbi i razumjeti koliko biste morali plaćati kao doprinos za troškove vaše skrbi.

1. Nakon procjene
 - a. primiti pismo odobravanja s razinom paketa i datumom odobrenja
2. Napraviti kratki popis pružatelja usluga skrbi na mjesnom području
 - b. koristiti alat "Pronađi davatelja" ("Find a Provider") na internetskoj stranici My Aged Care na www.myagedcare.gov.au ili nazovati My Aged Care na 1800 200 422
3. Izračunati naknade
 - c. koristiti alate za procjenu naknade na internetskoj stranici My Aged Care kako biste napravili procjenu troškova
 - d. nazvati DHS * na 1800 227 475 kako bi organizirali procjenu dohotka
 - e. razumjeti osnovnu dnevnu naknadu i naknadu za skrb na temelju provjere dohotka
4. Kontaktirati potencijalne pružatelje usluga i razgovarati o tome što mogu ponuditi i koliko naplaćuju
 - f. gdje se nalazi pružatelj usluga?
 - g. imaju li usluge za osobe s posebnim zahtjevima koje ja možda imam – jezične, kulturološke, raznolikost?
 - h. gdje i kada će mi pružiti potporu?
 - i. tko će mi pružati usluge?
 - j. koliko će skrb i usluge koštati?
 - k. ima li drugih troškova koji se primjenjuju i što oni pokrivaju?
 - l. koje provjere oni čine kako bi osigurali kvalitetu usluga?
5. Primiti pismo o dodjeli paketa kućne skrbi

Upamtite: ne možete sklopiti ugovor o kućnoj skrbi dok vas pismeno ne obavijestimo da vam je dodijeljen paket kućne skrbi.

* Ako već primate dohodovnu potporu na temelju provjere sredstava, te informacije će DHS/DVA imati tako da ne morate organizirati procjenu dohotka. Ako takve informacije nemaju, a vi odlučite ne raditi procjenu dohotka, od vas se može tražiti da platite maksimalnu naknadu.

Kontrolni popis – Sklopiti ugovor o kućnoj skrbi

Kada paket postane dostupan, dobit ćete pismo kojim vas se obaveštava o dodjeli paketa kućne skrbi, uključujući i o vašem jedinstvenom referentnom broju i datumu do kojeg morate koristiti ovaj broj kako biste sklopili ugovor o kućnoj skrbi.

Koristite ovaj kontrolni popis kako bi vam pomogao proći kroz postupak pregovaranja ugovora o kućnoj skrbi s vašim odabranim pružateljem kućne skrbi.

1. Dodjela paketa kućne skrbi

 - a. primiti pismo o dodjeli paketa s referentnim brojem i datumom isticanja roka
2. Kontaktirati odabranog pružatelja usluga

 - b. uzeti primjerak pisma o dodjeli paketa
 - c. uzeti primjerak rezultata procjene dohotka
Napomena: Ako još niste organizirali procjenu dohotka, nazovite DHS na 1800 227 475*
 - d. treba li vam više od 56 dana za donošenje odluke?
 - i. kontaktirajte My Aged Care na 1800 200 422 za produljenje roka
3. Sklopiti ugovor o kućnoj skrbi

 - e. raditi sa svojim pružateljem usluga na izradi proračuna paketa i plana skrbi
 - f. dogovoriti strukturu i raspored mjesecnih izvještaja
 - g. razumjeti uvjete i naknade koje će ići vašim fondovima paketa kućne skrbi, uključujući i iznos za prekid ugovora
 - h. sklopiti ugovor o kućnoj skrbi
4. Započeti i upravljati svojim uslugama

 - i. redovito preispitivati plan skrbi kako bi se osiguralo da on još uvijek ispunjava vaše potrebe
 - j. ako se vaše potrebe mijenjaju, zakažite sastanak s pružateljem kućne skrbi da porazgovarate

* Ako već primate dohodovnu potporu na temelju provjere sredstava, te informacije će DHS/DVA imati tako da ne morate organizirati procjenu dohotka. Ako takve informacije nemaju, a vi odlučite ne raditi procijenu dohotka, od vas se može tražiti da platite maksimalnu naknadu.

Kontrolni popis – promjena pružatelja usluga

Ako ste zainteresirani za promjenu pružatelja kućne skrbi, bilo zbog toga što se selite na drugo mjesto ili tražite prikladnije usluge, to možete učiniti. Koristite ovaj popis da vam pomogne u procesu promjene pružatelja usluga.

1. Pročitati postojeći ugovor o kućnoj skrbi
 - a. pobrinuti se da razumijete koliki je iznos za prekid ugovora i promjenu pružatelja
2. Početi tražiti nove pružatelje na mjesnom području
 - b. koristiti alat 'Find a Provider' na internetskoj stranici My Aged Care na www.myagedcare.gov.au ili nazvati My Aged Care na 1800 200 422
3. Odlučiti koji je prikladan pružatelj usluga i provjeriti može li vam pružati usluge koje su vam potrebne
4. Dogovoriti se koji je datum završetka usluga kućne skrbi s trenutnim pružateljem usluga
Napomena: imate 56 dana od ovog krajnjeg datuma za sklapanje ugovora o kućnoj skrbi s novim pružateljem usluga. Također imate mogućnost zatražiti produljenje od 28 dana.
5. Nazvati My Aged Care i zatražiti reaktiviranje referentnog broja
6. Dati novom pružatelju usluga svoj referentni broj
7. Sklopiti ugovor o kućnoj skrbi
 - c. raditi sa svojim pružateljem usluga na izradi proračuna paketa
 - d. dogovoriti strukturu i raspored mjesecnih izvještaja
 - e. razumjeti uvjete i naknade koje će biti naplaćene iz sredstava paketa kućne skrbe, uključujući i iznos za prekid ugovora
 - f. dogovoriti datum početka s novim pružateljem usluga
Napomena: to mora biti na datum završetka usluga s trenutnim pružateljem usluge ili nakon tog datuma
g. sklopiti novi ugovor o kućnoj skrbi (Home Care Agreement)
8. Dati postojećem pružatelju podatke o novom pružatelju u roku od 56 dana od dogovorenog završnog dana kako bi mogli prenijeti sva nepotrošena sredstva
9. Primiti obavijest od starog pružatelja usluga s podacima o nepotrošenima sredstvima
 - h. ukoliko obavijest nije primljena u roku od 56 dana od dogovorenog dana završetka usluga, kontaktirati starog pružatelja usluga
10. Pružatelj usluga prebacuje neutrošena sredstva (ako su preostala) novom pružatelju usluga u roku od 70 dana od dogovorenog završnog datuma primanja usluga
11. Novi pružatelj usluga uključuje podatke o neutrošenim sredstvima koja su im prenesena u vaš sljedeći mjesecni izvještaj



Napomene.

Napomene.



Za pomoć posjetite www.myagedcare.gov.au ili nazovite 1800 200 422
Sve informacije u ovoj publikaciji točne su na dan 1. srpnja 2019.