



Australian Government

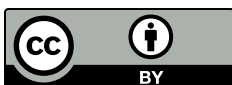


myagedcare



**Ο οδηγός σας για το Πακέτο
Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι**

ISBN 978-1-925318-03-6



Με εξαίρεση το εθνόσημο της Κοινοπολιτείας και όπου σημειώνεται διαφορετικά, όλο το υλικό που παρουσιάζεται παρέχεται σύμφωνα με την άδεια χρήσης Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Οι λεπτομέρειες των σχετικών όρων άδειας χρήσης διατίθενται στον ιστότοπο Creative Commons (προσβάσιμος με τους διαδικτυακούς συνδέσμους που παρέχονται), όπως και ο πλήρης νομικός κώδικας της άδειας CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Το έγγραφο πρέπει να αποδίδεται ως ο Οδηγός σας για το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι από το Υπουργείο Υγείας.

Πως να επικοινωνήσετε μαζί μας

Ερωτήσεις σχετικά με την άδεια χρήσης και οποιαδήποτε χρήση αυτού του εγγράφου είναι ευπρόσδεκτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο: AACEI@health.gov.au

Μπορείτε να βρείτε το παρόν προϊόν στο www.myagedcare.gov.au

Το παρόν βιβλιαράκι έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει εσάς, την οικογένειά σας ή τους φίλους σας να λάβουν σημαντικές αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα σας. Παρόλο που προσπαθήσαμε να το καταστήσουμε όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένο, ίσως θελήσετε να αναζητήσετε πιο συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με την προσωπική σας κατάσταση για να λάβετε μια τεκμηριωμένη απόφαση.

Οι πληροφορίες ισχύουν την 1η Ιουλίου 2019.

Ιθαγενείς και/ή άτομα των Νησιών του Πορθμού Τόρρες ενημερώνονται ότι το παρόν βιβλιαράκι μπορεί να περιέχει εικόνες θανόντων ατόμων..

Ο οδηγός σας για το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι

Είναι το παρόν βιβλιαράκι κατάλληλο για εσάς;

Το παρόν βιβλιαράκι εξηγεί πώς οι ηλικιωμένοι μπορούν να λάβουν υποστήριξη στο σπίτι και την καθημερινή τους ζωή μέσω του **Προγράμματος Πακέτων Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι**.

Θα πρέπει να διαβάσετε το παρόν βιβλιαράκι αν έχετε αξιολογηθεί από μια Ομάδα Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Assessment Team - ACAT) για ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Διαφορετικά, καλέστε την υπηρεσία **My Aged Care στο 1800 200 422** ή μεταβείτε στο **myagedcare.gov.au** για πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία αξιολόγησης και την επιλεξιμότητα για διάφορους τύπους φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση:

Βραχυχρόνια φροντίδα

Οι υπηρεσίες βραχυχρόνιας φροντίδας διατίθενται στο σπίτι ή σε ίδρυμα φροντίδας για καταστάσεις όπως φροντίδας για αποκατάσταση (επιστροφή στην ανεξαρτησία) ή για βοήθεια στην μεταβατική περίοδο εξόδου από νοσοκομείο.

Υποστήριξη βασικού επιπέδου στο σπίτι

Συνεχιζόμενες ή βραχυχρόνιες υπηρεσίες φροντίδας και υποστήριξης μέσω του *Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Υποστήριξης στο Σπίτι* συμπεριλαμβανομένων της βοήθειας για οικιακές εργασίες, προσωπική φροντίδα, γεύματα και προετοιμασία φαγητού, μεταφορά, ψώνια, παραϊατρικές υπηρεσίες υγείας, κοινωνική υποστήριξη και προγραμματισμένη ανάπαυλα φροντίδας (παρέχοντας στο φροντιστή σας μια ανάπαυλα).

Πιο πολύπλοκη υποστήριξη στο σπίτι

Διατίθενται τέσσερα επίπεδα συντονισμένων πακέτων υπηρεσιών που κατευθύνονται τους καταναλωτές μέσω του *Προγράμματος Πακέτων Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι*, που συμπεριλαμβάνουν την προσωπική φροντίδα, υπηρεσίες υποστήριξης και νοσηλείας, παραϊατρικές υπηρεσίες υγείας και κλινικές ιατρικές υπηρεσίες.

Ιδρυματική φροντίδα ηλικιωμένων

Προσωπική και νοσηλευτική φροντίδα σε ιδρύματα φροντίδας ηλικιωμένων για ηλικιωμένους που δεν μπορούν να ζήσουν ανεξάρτητα στα σπίτια τους. Αυτό περιλαμβάνει επίσης ιδρυματική ανάπαυλα για σύντομες διαμονές σε ένα ίδρυμα φροντίδας ηλικιωμένων.

Περιεχόμενα

Τι είναι το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;	4
Πώς η Κυβέρνηση συμβάλλει στο κόστος του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας Ηλικιωμένων	5
Μπορώ να λάβω ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;	8
Διαδικασία για την πρόσβαση σε Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι	11
Τι γίνεται αν ανησυχώ για την εκτίμηση ή το αποτέλεσμα;.....	13
Βρείτε τους παρόχους φροντίδας στο σπίτι και υπολογίστε το κόστος	14
Σας καταχωρήθηκε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι	22
Συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.....	26
Διαχειριστείτε τις υπηρεσίες σας	34
Περαιτέρω βοήθεια	42
Λίστα ελέγχου - Βρείτε τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι και υπολογίστε το κόστος.....	45
Λίστα ελέγχου - Συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι	46
Λίστα ελέγχου - Αλλαγή παρόχων υπηρεσιών.....	47

Τι είναι το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;

Ένα πακέτο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι είναι ένα συντονισμένο πακέτο φροντίδας και υπηρεσιών που θα σας βοηθήσουν να ζήσετε ανεξάρτητα στο σπίτι σας για όσο το δυνατόν περισσότερο. Μερικά άτομα λαμβάνουν υπηρεσίες μέσω του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Υποστήριξης στο Σπίτι και στη συνέχεια, αξιολογούνται για ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Άλλοι θα ξεκινήσουν με ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Το πλεονέκτημα ενός Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι είναι ότι ο πάροχος υπηρεσιών σας φροντίδας στο σπίτι θα συνεργαστεί μαζί σας για να:

- επιλέξετε τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες και τους στόχους σας
- διαχειριστείτε τη φροντίδα και τις υπηρεσίες σας.

Υπάρχουν τέσσερα επίπεδα Πακέτων Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι για την κάλυψη των διαφορετικών επιπέδων φροντίδας. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησής σας για φροντίδα ηλικιωμένου, ο αξιολογητής σας θα συζητήσει τις τρέχουσες ανάγκες φροντίδας σας και θα καθορίσει το καλύτερο επίπεδο για να τις ικανοποιήσει.

Αναμένεται ότι περισσότερα άτομα θα εκτιμηθούν ως επιλέξιμοι για ένα πακέτο χαμηλότερου επιπέδου, ενώ ένας μικρότερος αριθμός εκτιμάται ότι απαιτεί πακέτα υψηλότερου επιπέδου.

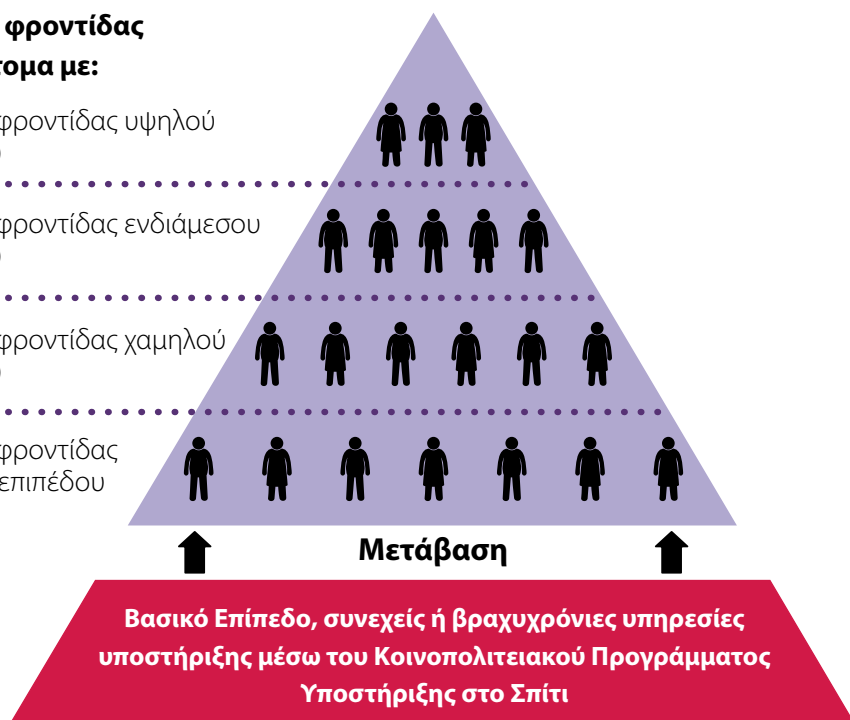
Πακέτα υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων για άτομα με:

Επίπεδο 4: ανάγκες φροντίδας υψηλού επιπέδου

Επίπεδο 3: ανάγκες φροντίδας ενδιάμεσου επιπέδου

Επίπεδο 2: ανάγκες φροντίδας χαμηλού επιπέδου

Επίπεδο 1: ανάγκες φροντίδας βασικού επιπέδου



Πώς η Κυβέρνηση συμβάλλει στο κόστος του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας Ηλικιωμένων

Το συνολικό ποσό ενός Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας Ηλικιωμένων αποτελείται από ότι:

- πληρώνει η Αυστραλιανή Κυβέρνηση (η επιδότηση)
- ίσως χρειαστεί να πληρώσετε (οι αμοιβές των υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι σας).

Υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού των αμοιβών που θα χρειαστεί να πληρώσετε στη σελίδα 15.

η Αυστραλιανή Κυβέρνηση καταβάλλει ένα διαφορετικό ποσό επιδότησης για κάθε επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Το ποσό αυτό καταβάλλεται στον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι που επιλέγετε.

Η κυβερνητική επιδότηση για κάθε επίπεδο πακέτου υπηρεσιών έχει ως εξής:

Επίπεδο πακέτου υπηρεσιών	Υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων για άτομα με	Ετήσιο ποσό που καταβάλλεται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση μέχρι περίπου την τιμή *
1	Ανάγκες φροντίδας Βασικού επιπέδου	\$8.750
2	Ανάγκες φροντίδας χαμηλού επιπέδου	\$15.250
3	Ανάγκες φροντίδας ενδιάμεσου επιπέδου	\$33.500
4	Ανάγκες φροντίδας υψηλού επιπέδου	\$50.750

* Αυτά τα ποσά είναι στρογγυλεμένα. Η μέγιστη συνεισφορά της κυβέρνησης αυξάνεται κάθε χρόνο. Το ατομικό ποσό που θα καταβληθεί θα εξαρτηθεί από το αν σας ζητείται να καταβάλετε αμοιβή φροντίδας βάσει της αξιολόγησης του εισοδήματός σας.

Σε τι μπορεί να χρησιμοποιηθεί η χρηματοδότηση για το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;

Η χρηματοδότηση του δικού σας Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για την αγορά φροντίδας και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες φροντίδας σας όπως εκτιμήθηκε από την ACAT. Οι εκτιμώμενες ανάγκες φροντίδας καθορίζονται στο σχέδιο σας υποστήριξης της υπηρεσίας My Aged Care. Θα πρέπει να συζητήσετε με τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι τις ανάγκες φροντίδας και υπηρεσιών σας κατά την ανάπτυξη του σχεδίου φροντίδας που αποτελεί μέρος της Συμφωνίας του Πακέτου σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι:

- **Προσωπικές υπηρεσίες:** βοήθεια σε προσωπικές δραστηριότητες όπως πλύσιμο σε μπάνιο, ντους, τουαλέτα, ντύσιμο και γδύσιμο, κινητικότητα και επικοινωνία
- **Διατροφή, ενυδάτωση, προετοιμασία γευμάτων και διαίτα:** βοήθεια για την προετοιμασία των γευμάτων, συμπεριλαμβανομένης ειδικής διαίτας για λόγους υγείας, θρησκείας, πολιτιστικής ή άλλης φύσεως, βοήθεια στη χρήση μαχαιροπήρουνων και βοήθεια στο τάισμα
- **Διαχείριση της ακράτειας:** Βοήθεια για τη χρήση βοηθημάτων και συσκευών για την ακράτεια, όπως σερβιέτες μίας χρήσης και απορροφητικά βοηθήματα, καρέκλες τουαλέτας, ουροδοχεία κατάκλισης και ουρητήρες, καθετήρες και οι συσκευές αποστράγγισης ούρων και κλύσματα
- **Κινητικότητα και επιδεξιότητα:** παρέχοντας δεκανίκια, τετράποδοι περιπατητές, πλαίσια βαδίσματος, μπαστούνια, μηχανικές συσκευές για ανύψωση, προστατευτικές ράγες κρεβατιών, σεντόνια ολίσθησης, προβιές προβάτου, τριπλά μαξιλάρια, στρώματα ανακούφισης της πίεσης και βοήθεια με τη χρήση αυτών των βοηθημάτων
- **Υπηρεσίες νοσηλείας, παραϊατρικών υπηρεσιών υγείας και θεραπείας:** για παράδειγμα, αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν λογοθεραπεία, ποδιατρική, επαγγελματική ή φυσιοθεραπευτική υπηρεσία και άλλες κλινικές υπηρεσίες όπως υπηρεσίες ακοής και όρασης
- **Μεταφορές και προσωπική βοήθεια:** βοήθεια με ψώνια, με επισκέψεις σε ιατρούς και συμμετοχή σε κοινωνικές δραστηριότητες
- **Διαχείριση της ακεραιότητας της επιδερμίδας:** βοήθεια με επιδέσμους, κάλυψη τραυμάτων και μαλακτικά του δέρματος.

Το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για τη χρηματοδότηση της χρήσης:

- **Τηλεϊατρική:** τηλεδιάσκεψη και ψηφιακή τεχνολογία (συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης εξ αποστάσεως) για την αύξηση της πρόσβασης σε έγκαιρη και κατάλληλη περίθαλψη
- **Υποστηρικτική τεχνολογία:** όπως συσκευές που βοηθούν την κινητικότητα, την επικοινωνία και την προσωπική ασφάλεια
- **Βοηθήματα και εξοπλισμός:** ιδιαίτερα εκείνα που βοηθούν ένα άτομο να εκτελεί τις καθημερινές εργασίες ζωής, μπορούν να αγοραστούν χρησιμοποιώντας χρήματα από τον προϋπολογισμό του πακέτου σας. Η Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι πρέπει να καθορίζει αν θα είναι μισθωμένα ή ποιος είναι κάτοχος του αντικείμενου και ποιος είναι υπεύθυνος για τα συνεχή έξοδα συντήρησης και επισκευής.

Οι εγκεκριμένοι πάροχοι υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι θα συνεργαστούν μαζί σας για να προσαρμόσουν τη φροντίδα σας και τις υπηρεσίες σας ώστε να υποστηρίξουν καλύτερα τις ανάγκες σας και τους στόχους σας.

Σε τι δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα χρήματα του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;

Τα χρήματα των Πακέτων Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως γενική πηγή εισοδήματος για είδη όπως (αλλά όχι με περιορισμούς σε):

- καθημερινούς λογαριασμούς
- τρόφιμα
- πληρωμές στεγαστικού δανείου
- ενοίκιο.

Τα χρήματα για τα Πακέτα Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι δεν μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την αγορά:

- άλλων ειδών φροντίδας που χρηματοδοτούνται ή χρηματοδοτούνται από κοινού από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση
- ταξίδια και καταλύματα
- ψυχαγωγικές δραστηριότητες, όπως η συμμετοχή σε σωματεία ή εισιτήρια σε αθλητικές εκδηλώσεις.



Μπορώ να λάβω ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;

Εάν δεν έχετε ήδη αξιολογηθεί από την ACAT για ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι που εσείς (ή ο αντιπρόσωπός σας που έχετε προτείνει) θα πρέπει να καλέσετε την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422. Το προσωπικό του κέντρου επικοινωνίας θα σας υποβάλει ερωτήσεις για να τους βοηθήσει να κατανοήσουν τις ανάγκες σας και τις ρυθμίσεις φροντίδας για να ενημερωθούν τα επόμενα βήματα.

Το προσωπικό του κέντρου επικοινωνίας μπορεί στη συνέχεια να:

- οργανώσει μια προσωπική αξιολόγηση των αναγκών σας που πραγματοποιείται στο σπίτι σας από εκπαιδευμένο αξιολογητή
- σας παραπέμψει σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, που περιλαμβάνουν οποιεσδήποτε προτιμήσεις έχετε για συγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών
- σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων και λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορεί να σας βοηθήσουν.

Θα ζητήσουν επίσης την άδειά σας για τη δημιουργία ενός εξατομικευμένου αρχείου πελάτη. Αυτό θα περιέχει ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες σας, τα αποτελέσματα οποιωνδήποτε αξιολογήσεων και οποιωνδήποτε υπηρεσιών που λαμβάνετε. Το αρχείο πελάτη θα μειώσει την ανάγκη να επαναλάβετε την ιστορία σας.

Μπορείτε επίσης να ορίσετε την οικογένεια και τους φίλους σας ως εκπροσώπους σας. Στη συνέχεια θα μπορούν να δουν το δικό σας αρχείο πελάτη στο σύστημα My Age Care. Αυτοί μπορούν να ενεργούν ως εκπρόσωποι για λογαριασμό σας για να συζητήσουν τις ανάγκες φροντίδας σας. Μπορείτε επίσης να πείτε στο κέντρο επικοινωνίας ότι οποιαδήποτε αλληλογραφία σχετικά με το Πακέτο σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι θα πρέπει να αποσταλεί στον αντιπρόσωπό σας.

Αξιολόγηση των αναγκών σας

Αφού τηλεφωνήσετε στην My Aged Care, εάν οι ανάγκες σας για φροντίδα υποδεικνύουν ότι ίσως χρειαστείτε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, θα σας παραπέμψουν στην ACAT για πρόσωπο με πρόσωπο αξιολόγηση. Αυτή η αξιολόγηση θα προσδιορίσει το κατάλληλο επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι για την κάλυψη των αναγκών σας.

Το τοπικό σας μέλος της ACAT (συνήθως μια νοσοκόμα, κοινωνικός λειτουργός ή άλλος επαγγελματίας υγείας) θα βρει το χρόνο να έρθει στο σπίτι σας (ή στο νοσοκομείο εάν βρίσκεστε στο νοσοκομείο) και να σας μιλήσει για το πόσο καλά διαχειρίζεστε την καθημερινή ζωή σας. Θα εξηγήσει επίσης τη διαδικασία αξιολόγησης.

Το μέλος της ACAT μπορεί να ζητήσει την άδειά σας για να μιλήσει στον γιατρό σας για το ιατρικό ιστορικό σας προτού συναντηθεί μαζί σας. Εάν συμφωνήσετε, η συναίνεσή σας θα καταγραφεί από το μέλος της ACAT. Όλες οι πληροφορίες που παρέχονται θα αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά.

Με τη συγκατάθεσή σας, ένα μέλος της ACAT θα:

- αξιολογήσει και θα εγκρίνει την επιλεξιμότητά σας για φροντίδα στο σπίτι για να βοηθηθείτε να συνεχίσετε να κατοικείτε στο σπίτι ή να σας παραπέμψουν σε άλλες υπηρεσίες
- σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι στην περιοχή σας
- σας βοηθήσει να αποκτήσετε πρόσβαση στη φροντίδα που χρειάζεστε
- σας βοηθήσει να οργανώσετε τη φροντίδα ιδρυματικής ανάπαυλας, εάν τη χρειάζεστε.

Ένα μέλος της ACAT θα σας μιλήσει για την τρέχουσα κατάσταση σας και θα αξιολογήσει και θα εγκρίνει την επιλεξιμότητά σας για να λάβετε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων επιδοτούμενες από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Αυτές οι αξιολογήσεις είναι δωρεάν.

Οι προτιμήσεις σας θα λαμβάνονται πάντα υπόψη και δεν χρειάζεται να λάβετε αποφάσεις σχετικά με το μέλλον σας κατά τη διάρκεια της αξιολόγησής σας.

Είστε ευπρόσδεκτοι να έχετε κάποιον άλλο - ένα φίλο/μία φίλη, ένα μέλος της οικογένειας ή τον φροντιστή σας - να έρθει μαζί σας μαζί σας για επιπλέον υποστήριξη.



Διαδικασία για την πρόσβαση σε Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι

Το παρόν βιβλιαράκι περιγράφει τη συνηθισμένη διαδικασία για άτομα που έχουν εκτιμηθεί ως επιλέξιμα για ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι και περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις ενέργειες σε κάθε στάδιο, ώστε να μπορείτε να ξεκινήσετε και να διαχειριστείτε τις υπηρεσίες σας φροντίδας στο σπίτι.



Λάβετε το αποτέλεσμα της αξιολόγησής σας

Μετά από την εκτίμησή σας, ένα μέλος της ACAT θα λάβει μια επίσημη απόφαση σχετικά με τις ανάγκες φροντίδας σας, των προϋποθέσεων της επιλεξιμότητάς σας να λάβετε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι και το επίπεδο του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι που ικανοποιεί τις ανάγκες σας.

Εάν αξιολογηθείτε ότι είστε επιλέξιμοι για Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, θα:

- λάβετε μια επιστολή έγκρισης από την υπηρεσία My Aged Care που καθορίζει το επίπεδο του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι που έχει εγκριθεί να λάβετε και την προτεραιότητα που σας έχει δοθεί
- τοποθετείστε στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας για το εγκεκριμένο σας επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Η θέση σας θα βασίζεται στο πότε έχετε εγκριθεί για φροντίδα στο σπίτι και την προτεραιότητα που σας έχει δοθεί.

Μπορεί να μην βρεθεί ότι είστε επιλέξιμοι να λάβετε Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Εάν συμβεί αυτό, θα λάβετε μια επιστολή που θα αναφέρει τους λόγους και με ποιον να επικοινωνήσετε για περισσότερη βοήθεια. Μπορεί να δικαιούστε άλλες υπηρεσίες φροντίδας και, αν ναι, αυτές οι πληροφορίες θα περιλαμβάνονται στην επιστολή σας.

Εάν οι ανάγκες φροντίδας σας αλλάξουν κάποια στιγμή, μπορείτε να ζητήσετε μια νέα αξιολόγηση από την ACAT επικοινωνώντας με την υπηρεσία My Aged Care.

Εάν δεν λάβετε επιστολή έγκρισης που να εξηγεί το αποτέλεσμα της αξιολόγησής σας, καλέστε την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 και ζητήστε ένα αντίγραφο.



Τι γίνεται αν ανησυχώ για την εκτίμηση ή το αποτέλεσμα;

Εάν έχετε ανησυχίες σχετικά με την υπηρεσία που λάβατε κατά την αξιολόγησή σας ή τις αποφάσεις στην επιστολή έγκρισης, έχετε το δικαίωμα να εκφράσετε τις ανησυχίες σας.

Η επιστολή της έγκρισής σας θα περιλαμβάνει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου ή προσφυγής κατά της απόφασης.

Οι ACAT απασχολούνται από τις πολιτειακές κυβερνήσεις και τις κυβερνήσεις των επικρατειών, επομένως κάθε ομάδα καλύπτεται από τις κυβερνητικές διαδικασίες παραπόνων.

Κάθε ACAT πρέπει να ακολουθεί τις διαδικασίες που ισχύουν για να αντιμετωπίσει τυχόν ανησυχίες.

Εάν έχετε λόγους ανησυχίας:

Ζητήστε από τον αξιολογητή της ACAT να συζητήσει τις ανησυχίες σας και ζητήσετε τη βοήθειά του. Μπορεί να είναι σε θέση να σας βοηθήσει και θα ακούσει τις ανησυχίες σας.

Εάν εσείς και η ACAT δεν μπορείτε να επιλύσετε το ζήτημα, ζητήστε τους να σας δώσουν τα στοιχεία επικοινωνίας του διευθυντή του υπουργείου της πολιτείας σας ή της επικράτειας σας. Θα πρέπει να εγείρετε τις ανησυχίες σας μαζί τους.

Εάν και πάλι δεν συμφωνείτε με το αποτέλεσμα την αξιολόγησής σας, μπορείτε να γράψετε στον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Υγείας περιγράφοντας γιατί πιστεύετε ότι πρέπει να αλλάξει.

Θα πρέπει να γράψετε στην παρακάτω διεύθυνση:

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

Πρέπει να γράψετε στον Γραμματέα εντός **28 ημερών** από τη λήψη της επιστολής σας από την ACAT.

Δεν υπάρχει καμία επιβάρυνση να ζητήσετε επανεξέταση της απόφασης της ACAT. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα αυτής της επανεξέτασης, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Διοικητικό Εφετείο (Administrative Appeals Tribunal). Υπάρχει μια χρέωση για αυτό. Μάθετε περισσότερα στον ιστότοπό του στο www.aat.gov.au ή καλέστε στο 1800 228 333.

Βρείτε τους παρόχους φροντίδας στο σπίτι και υπολογίστε το κόστος

Πώς μπορώ να βρω έναν πάροχο υπηρεσιών;

Μετά από την έγκρισή σας για να λάβετε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι θα πρέπει να αναζητήσετε ένα εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι στην περιοχή σας για να μάθετε:

- πώς μπορούν να εξυπηρετήσουν καλύτερα τις ανάγκες σας
- τις αμοιβές και το κόστος και τι σημαίνουν αυτά

οποιοσδήποτε άλλες πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρουν και τις συναφείς δαπάνες τους.

Μπορείτε να βρείτε έναν πάροχο υπηρεσιών:

Χρησιμοποιώντας τον ιστότοπο της υπηρεσίας My Aged Care www.myagedcare.gov.au, για να αναζητήσετε και να συγκρίνετε παρόχους υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των τιμών τους για μια σειρά υπηρεσιών· ή

Καλώντας την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 και το άτομο με το οποίο θα μιλήσετε μπορεί να σας δώσει μια λίστα τοπικών παρόχων υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι μέσω τηλεφώνου ή να σας την ταχυδρομήσει.

Κάθε πάροχος υπηρεσιών είναι διαφορετικός, οπότε η συνάντησή σας μαζί τους θα σας βοηθήσει να καταλάβετε τι μπορείτε να περιμένετε. Θα μπορείτε επίσης να δείτε ποιες μορφές φροντίδας, υπηρεσιών και δραστηριοτήτων προσφέρουν.

Υπάρχει μια λίστα ελέγχου στο τέλος αυτού του βιβλιαρακίου για να σας βοηθήσει να προετοιμαστείτε για ερωτήσεις που ίσως θέλετε να ρωτήσετε πιθανούς παρόχους υπηρεσιών.



Ποιο είναι το κόστος

Το συνολικό ποσό ενός Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι αποτελείται από το τι:

- πληρώνει η Αυστραλιανή Κυβέρνηση (η επιδότηση)
- θα χρειαστεί να πληρώσετε (τις αμοιβές φροντίδας στο σπίτι σας).

Η επιδότηση που καταβάλλει η Αυστραλιανή Κυβέρνηση θα είναι διαφορετική για κάθε επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Το ποσό αυτό καταβάλλεται στον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι που επιλέγετε.

Αναμένεται να συμβάλλετε στο κόστος της φροντίδας σας και των υπηρεσιών σας, αν έχετε τις οικονομικές δυνατότητες.

Η υπηρεσία My Aged Care μπορεί να σας δώσει μια εκτίμηση των πιθανών αμοιβών σας. Για να λάβετε μια εκτίμηση μπορείτε:

- επισκεφθείτε το www.myagedcare.gov.au και αναζητήστε «Υπολογιστής Αμοιβών» [“Fee Estimator”]. ή
- καλέστε την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422.

Τι θα πρέπει να πληρώσω;

Υπάρχουν τρεις τύποι αμοιβών που μπορεί να σας ζητήσει ο πάροχος υπηρεσιών να πληρώσετε:

- μια βασική ημερήσια αμοιβή
- μια αμοιβή φροντίδας βάσει αξιολόγηση εισοδήματος
- επιπλέον αμοιβές.



Η βασική ημερήσια αμοιβή

Η βασική ημερήσια αμοιβή υπολογίζεται ως ποσοστό της βασικής σύνταξης γήρατος ατόμου χωρίς σύντροφο με βάση το επίπεδο του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Τα ποσοστά της βασικής ημερήσιας αμοιβής για κάθε επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών φροντίδας στο Σπίτι είναι τα εξής:

Επίπεδο Πακέτου	Ποσοστό της βασικής σύνταξης γήρατος ατόμου χωρίς σύντροφο
1	15.68
2	16.58
3	17.05
4	17.50

Αυτή η τιμή της βασικής ημερήσιας αμοιβής αυξάνεται στις 20 Μαρτίου και στις 20 Σεπτεμβρίου κάθε έτους ανάλογα με τις αλλαγές στη σύνταξη γήρατος. Αυτό ισχύει για κάθε άτομο που λαμβάνει ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, ακόμα κι αν είστε μέλος ζευγαριού.

Η αμοιβή φροντίδας βάσει ελέγχου εισοδήματος

Μπορεί επίσης να σας ζητηθεί να συμβάλλετε περαιτέρω στο κόστος της φροντίδας σας με βάση τις οικονομικές σας συνθήκες. Αυτό είναι γνωστό ως «τέλος φροντίδας βάσει αξιολόγησης εισοδήματος» και είναι επιπλέον από τη βασική ημερήσια αμοιβή.

Εάν σας ζητηθεί να πληρώσετε μια αμοιβή φροντίδας βάσει ελέγχου εισοδήματος, η κυβερνητική επιδότηση μειώνεται κατά το ποσό της αμοιβής φροντίδας βάσει αξιολόγησης του εισοδήματος που έχετε για το οποίο έχετε εκτιμηθεί ότι δικαιούστε να πληρώσετε. Ο πάροχος υπηρεσιών σας πρέπει να παρέχει υπηρεσίες που αντικατοπτρίζουν την πλήρη αξία του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Το μόνο που αλλάζει είναι η πηγή των χρημάτων.

Για παράδειγμα, εάν το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι σας αποτιμάται σε \$30.000 και έχετε εκτιμηθεί από την DHS ότι μπορείτε να πληρώσει \$10.000 ως την αμοιβή φροντίδας βάσει της αξιολόγησης του εισοδήματος, τότε η κυβερνητική επιδότηση στον πάροχο υπηρεσιών θα είναι \$20.000 ($\$30.000 - \$10.000 = \20.000).

Υπάρχουν ημερήσια, ετήσια και καθ' όλη τη διάρκεια ζωής όρια του ποσού της αμοιβής φροντίδας βάσει αξιολόγησης εισοδήματος, που μπορεί να σας ζητηθεί να πληρώσετε.

Η οικογενειακή σας κατοικία δεν περιλαμβάνεται στην αξιολόγηση του εισοδήματός σας για σκοπούς του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Δε θα σας ζητηθεί να πληρώσετε μια αμοιβή φροντίδας βάσει αξιολόγησης εισοδήματος αν έχετε ένα ετήσιο εισόδημα κάτω από το μέγιστο ποσό εισοδήματος που μπορεί να έχει ένα άτομο ώστε να πρέπει να ταξινομηθεί ως πλήρης συνταξιούχος.

Εάν είστε μέλος ενός ζευγαριού, ή πληρωτέα αμοιβή φροντίδας βάσει αξιολόγησης εισοδήματος καθορίζεται από το μισό του συνδυασμένου εισοδήματός σας, ανεξάρτητα από το ποιος απέκτησε το εισόδημα.

Επιπλέον αμοιβές

Οποιοδήποτε άλλο ποσό έχετε συμφωνήσει να πληρώσετε για επιπλέον φροντίδα και υπηρεσίες που διαφορετικά δεν θα καλύπτονταν από το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Πώς μπορώ να υπολογίσω τις αμοιβές μου;

Οι αμοιβές που μπορεί να σας ζητηθεί να πληρώσετε για το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι δίνονται από το DHS.

Εάν λαμβάνετε μια πληρωμή βασισμένη σε αξιολόγηση εισοδήματος π.χ. σύνταξη γήρατος ή πληρωμή του Υπουργείου Υποθέσεων Βετεράνων, δεν χρειάζεται να κάνετε τίποτα. Θα λάβετε μια επιστολή μόλις συναφθεί μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι, η οποία θα σας ενημερώσει για τις αμοιβές που μπορεί να σας ζητηθεί να πληρώσετε.

Εάν είστε συνταξιούχοι με αυτοχρηματοδοτούμενο εισόδημα ή μερική σύνταξη και δεν λαμβάνετε πληρωμή υποστήριξης εισοδήματος βάσει ελέγχου περιουσιακών στοιχείων, θα πρέπει να συμπληρώσετε ένα επίσημο έντυπο αξιολόγηση εισοδήματος.

Οι πληρωμές υποστήριξης εισοδήματος που δε βασίζονται σε έλεγχο περιουσιακών στοιχείων περιλαμβάνουν:

- Σύνταξη γήρατος -Τυφλού
- Σύνταξη Υποστήριξη Αναπηρίας-Τυφλού
- Επίδομα Φροντιστή
- Επίδομα Κινητικότητας
- Αναπηρική Σύνταξη DVA χωρίς το Συμπλήρωμα Υποστήριξης Εισοδήματος
- Σύνταξης Χήρας Πολέμου DVA χωρίς το Συμπλήρωμα Υποστήριξης Εισοδήματος.

Εάν χρειάζεστε μια επιστολή προπληρωμής, καλέστε την Centrelink στο 1800 227 475 ή το DVA στο 1800 555 254.

Οποιοσδήποτε αμοιβές που θα καταβληθούν από εσάς θα συζητηθούν μεταξύ εσάς και του παρόχου υπηρεσιών σας πριν ξεκινήσετε τις υπηρεσίες στο πλαίσιο της ανάπτυξης της Συμφωνίας Φροντίδας στο Σπίτι και του προϋπολογισμού για το πακέτο υπηρεσιών.

Μόλις ξεκινήσει η παροχή φροντίδα και οι υπηρεσίες, θα είστε σε θέση να ελέγξετε όλες τις επιδοτήσεις και τις αμοιβές που σχετίζονται με το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι στη μηνιαία κατάστασή σας.

Πώς μπορώ να συμπληρώσω μια εκτίμηση εισοδήματος;

Μπορείτε να συμπληρώσετε μια εκτίμηση εισοδήματος πηγαίνοντας στον ιστότοπο του DHS στο humanservices.gov.au/agedcare:

- χρησιμοποιώντας την καθοδηγούμενη ψηφιακή φόρμα. ή
- Εκτυπώνοντας τη φόρμα Υπολογισμός του Κόστους της Φροντίδας σας για το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι (SA456) [Home Care Package, Calculation of your cost of care].

Πώς θα ενημερωθώ για τις αμοιβές;

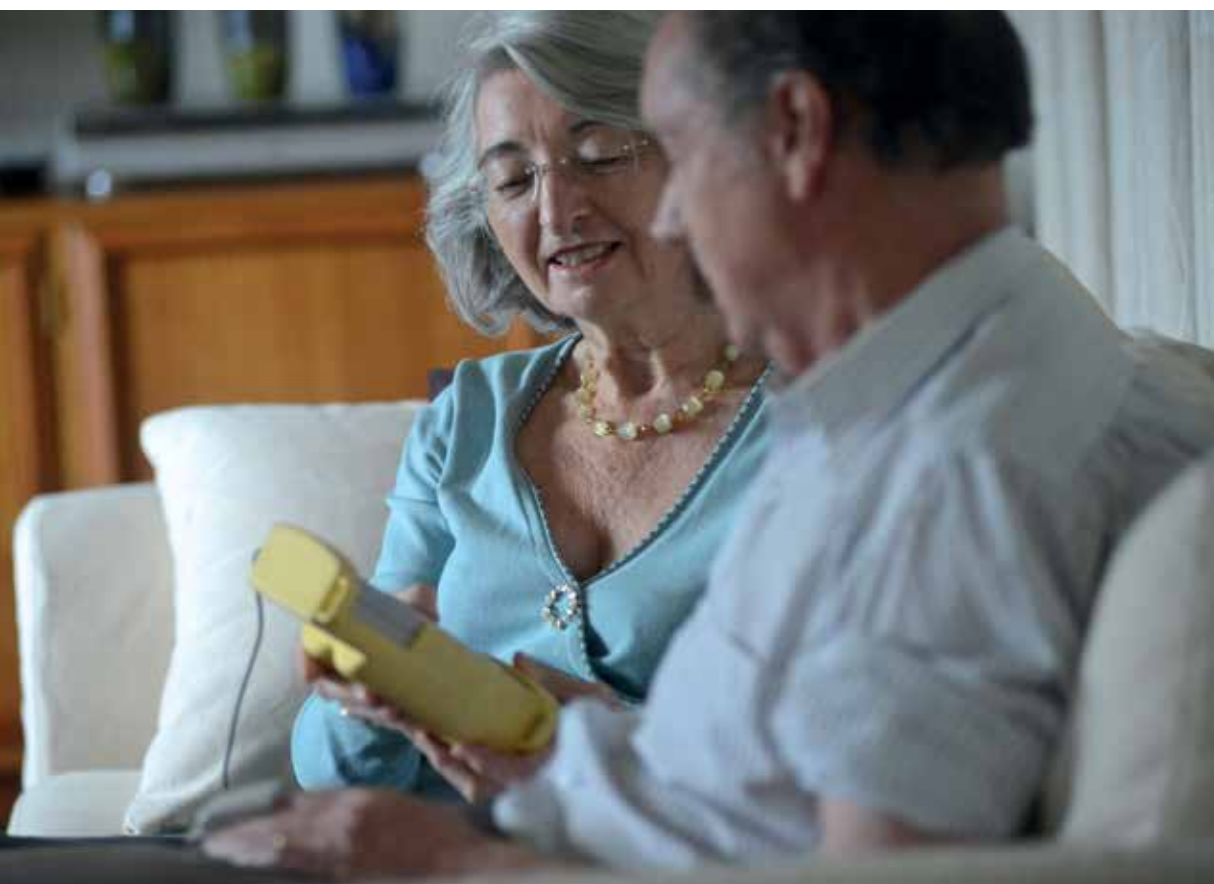
Αφού ο DHS υπολογίσει τη μέγιστη αμοιβή φροντίδας βασισμένη σε αξιολόγηση του εισοδήματός σας, θα αποσταλεί επιστολή **σ' εσάς και τον πάροχο υπηρεσιών σας** με τη βασική ημερήσια αμοιβή που μπορεί να σας ζητηθεί να πληρώσετε.

Εάν αναζητάτε μια αξιολόγηση εισοδήματος πριν από την έναρξη του πακέτου σας, μόνο **εσείς** θα λάβετε μια επιστολή που θα σας ενημερώνει σχετικά με τις μέγιστες αμοιβές που μπορούν να κληθείτε να πληρώσετε. Η ειδοποίηση θα ισχύει για 120 ημέρες - εκτός αν υπάρχει σημαντική αλλαγή στις περιστάσεις σας. Εάν υπάρχει κάποια αλλαγή στις περιστάσεις σας, θα χρειαστεί να ενημερώσετε το DHS που θα επανεκδώσει την επιστολή σας σχετικά με την αμοιβή.

Τι γίνεται αν δεν έχω λάβει απάντηση από το Υπουργείο Ανθρωπίνων Υπηρεσιών (Department of Human Services);

Θα χρειαστούν τουλάχιστον δύο εβδομάδες από την ημερομηνία υποβολής του εντύπου αξιολόγησης εισοδήματος για να λάβετε μια επιστολή σχετικά με τις αμοιβές σας.

Εάν δεν έχετε λάβει μια επιστολή μετά από δύο εβδομάδες, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το DHS στο 1800 227 475 και να ζητήσετε ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση της αξιολόγησης του εισοδήματός σας.



Τι γίνεται αν δεν μπορώ να πληρώσω τις αμοιβές;

Αν νομίζετε ότι θα δυσκολευτείτε να πληρώσετε τις απαιτούμενες αμοιβές, μπορείτε να ζητήσετε να θεωρηθείτε για οικονομική βοήθεια λόγω δυσκολιών. Κάθε περίπτωση εξετάζεται σε ατομική βάση.

Προκειμένου να ληφθεί υπόψη η βοήθεια για οικονομικές δυσκολίες, πρέπει:

- να έχετε περιουσιακά στοιχεία μικρότερα από 1,5 φορές την ετήσια σύνταξη γήρατος (συν τα συμπληρώματα συντάξεων)
- να μην έχετε δωρίσει περισσότερα από \$10.000 το τελευταίο έτος ή \$30.000 τα τελευταία πέντε χρόνια
- να έχει εκτιμηθεί το εισόδημά σας σύμφωνα με το Νόμο περί Φροντίδας Ηλικιωμένων του 1997.

Για να υποβάλετε αίτηση για οικονομική βοήθεια, εσείς ή ο αντιπρόσωπός σας πρέπει να συμπληρώσετε ένα έντυπο αίτησης και να υποβάλετε το συμπληρωμένο έντυπο στο DHS. Μπορείτε να πάρετε ένα αντίγραφο της φόρμας από τον ιστότοπο του DHS στο <https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462> ή καλώντας το 1800 227 475.

Πόσο συχνά καταβάλλονται οι αμοιβές;

Τέλη καταβάλλονται για κάθε μέρα που έχετε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι και γενικά καταβάλλονται ανά δεκαπενθήμερο ή μηνιαία. Η κυβέρνηση καταβάλλει επίσης επιδότηση και συμπληρώματα στον πάροχο υπηρεσιών για κάθε μέρα που έχετε ένα πακέτο υπηρεσιών.

Πότε αρχίζω να πληρώνω τέλη;

Δεν χρειάζεται να πληρώσετε οποιεσδήποτε αμοιβές (βασικές ημερήσιες αμοιβές και αμοιβές φροντίδας βάσει αξιολόγησης εισοδήματος) πριν αρχίσετε το Πακέτο Υπηρεσιών φροντίδας στο Σπίτι. Ωστόσο, μόλις έχετε συνάψει Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι με έναν πάροχο υπηρεσιών, μπορείτε να σας ζητηθεί να πληρώσετε τέλη μέχρι και ένα μήνα προκαταβολικά.

Πού μπορώ να βρω οικονομικές πληροφορίες;

Μπορείτε να λάβετε βασικές πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των οικονομικών σας από την Υπηρεσία Οικονομικών Πληροφοριών του DHS (DHS Financial Information Service). Αυτή η δωρεάν εμπιστευτική υπηρεσία μπορεί να σας βοηθήσει να λάβετε τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τα οικονομικά σας για τις τρέχουσες και μελλοντικές σας ανάγκες.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Υπηρεσία Οικονομικών Πληροφοριών, καλέστε το DHS στις 132 300 και πείτε "Financial Information Service" όταν σας ζητηθεί.

Τι άλλα έξοδα μπορεί να χρεώσει ένας πάροχος υπηρεσιών;

Ο πάροχος υπηρεσιών που έχετε επιλέξει χρεώνει το κόστος διαχείρισης των πακέτων και το κόστος διαχείρισης φροντίδας στα κονδύλια του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Κάθε πάροχος υπηρεσιών θα έχει διαφορετικό κόστος που σχετίζεται με την παροχή φροντίδας και υπηρεσιών, ώστε πρέπει να ρωτήσετε τι είναι αυτά τα έξοδα και πόσο θα χρεωθείτε.

Αυτές οι πληροφορίες τιμολόγησης πρέπει να δημοσιεύονται στη My Aged Care από κάθε πάροχο υπηρεσιών και είναι διαθέσιμες στο εργαλείο «Βρείτε έναν πάροχο υπηρεσιών» [Find a provider] στον ιστότοπο της υπηρεσίας My Age Aged.

Ο πάροχος υπηρεσιών σας σας πρέπει να συμπεριλάβει ένα αντίγραφο του δελτίου τιμολόγησης στη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι. Στη συνέχεια, πρέπει να χρεώνει τον προϋπολογισμό του Πακέτου Υπηρεσιών σας για Φροντίδα στο Σπίτι για τις τιμές που αναγράφονται. Εάν ο πάροχος υπηρεσιών σας χρειάζεται να χρεώσει ένα διαφορετικό ποσό για μια συγκεκριμένη υπηρεσία (είτε υψηλότερο είτε χαμηλότερο), θα πρέπει να συζητήσει και να συμφωνήσουν αυτό το ποσό μαζί σας εκ των προτέρων. Η διαφορετική τιμή και ο λόγος πρέπει επίσης να συμπεριληφθούν στη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.

Όλα τα ποσά που χρεώνονται στα κονδύλια του Πακέτου σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι πρέπει να περιλαμβάνονται στη μηνιαία σας κατάσταση που θα αποτελεί μέρος της Συμφωνίας Φροντίδας στο Σπίτι και θα συμφωνηθεί από εσάς.

Θα πρέπει επίσης να ζητήσετε από τον πάροχο υπηρεσιών σας να αφαιρέσει ένα ποσό εξόδου από την υπηρεσία του παρόχου (από τυχόν αχρησιμοποίητα κονδύλια του πακέτου) εάν αποφασίσετε να αλλάξετε παρόχους υπηρεσιών σε μεταγενέστερο χρόνο ή να βγείτε από τη φροντίδα στο σπίτι.

Ανατρέξτε στη σελίδα 29 για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα ποσά εξόδου.



Σας καταχωρήθηκε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι

Πώς λειτουργεί το εθνικό σύστημα προτεραιότητας;

Μόλις εγκριθήκατε για ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, θα τοποθετείτε στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας για να σας χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Η θέση σας στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας βασίζεται στα εξής:

- πότε είχατε εγκριθεί για φροντίδα στο σπίτι
- την προτεραιότητά σας για υπηρεσία όπως καθορίστηκε από την ACAT κατά την αξιολόγηση σας.

Θα υπάρξει αναμονή μεταξύ του χρόνου που έχετε εγκριθεί για φροντίδα και του χρόνου που σας έχει χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Όταν διατίθεται ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, θα λάβετε μια επιστολή από την υπηρεσία My Aged Care για να σας ενημερώσει ότι σας έχει χορηγηθεί ένα πακέτο.

Η επιστολή θα περιλαμβάνει:

- ποιο επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι σας έχει χορηγηθεί
- έναν μοναδικό κωδικό παραπομπής που δίνετε στον πάροχο υπηρεσιών που επιλέξατε.

Όταν λάβετε αυτήν την επιστολή, μπορείτε να ξεκινήσετε τη διαπραγμάτευση των λεπτομερειών της Συμφωνίας Φροντίδας στο Σπίτι με τον προτιμώμενο πάροχο υπηρεσιών. Αφού έχετε συνάψει μια Συμφωνία, μπορείτε να αρχίσετε να λαμβάνετε υπηρεσίες.

Τι γίνεται αν δεν θέλω τώρα ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;

Επικοινωνήστε με την υπηρεσία My Aged Care 1800 200 422 το συντομότερο δυνατό αν δε θέλετε το πακέτο φροντίδας στο σπίτι τώρα, έτσι ώστε να μπορεί να το χρησιμοποιήσει άλλο άτομο που το έχει ανάγκη.

Η θέση σας στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας δεν θα επηρεαστεί, επειδή βασίζεται στο πότε εγκριθήκατε για φροντίδα στο σπίτι και την προτεραιότητα που σας έχει χορηγηθεί. Δεν θα υπάρξει κανένα μειονέκτημα για εσάς αν επιλέξετε να μην πάρετε ένα πακέτο φροντίδας στο σπίτι τώρα.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία My Aged Care ανά πάσα στιγμή και να ζητήσετε ένα πακέτο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι.

Τι συμβαίνει εάν μου χορηγηθεί ένα πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου;

Μπορεί να σας χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι κάτω από το εγκεκριμένο επίπεδο. Αυτό σας επιτρέπει να λαμβάνετε υπηρεσίες ενώ περιμένετε να είναι διαθέσιμο ένα πακέτο στο εγκεκριμένο επίπεδο για εσάς. Για παράδειγμα, εάν έχετε εγκριθεί να λάβετε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι 4ου επιπέδου, μπορεί να λάβετε μια επιστολή που σας χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι 2ου επιπέδου, ώστε να μπορείτε να λάβετε φροντίδα και υπηρεσίες ενώ περιμένετε να σας χορηγηθεί ένα πακέτο 4ου επιπέδου.

Θα παραμείνετε στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας ενώ περιμένετε ένα πακέτο υπηρεσιών στο εγκεκριμένο επίπεδό σας, ενώ λαμβάνετε υπηρεσίες μέσω ενός πακέτου υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου. Όταν διατίθεται ένα πακέτο υψηλότερου επιπέδου, θα αναβαθμιστείτε αυτόματα στο πακέτο υπηρεσιών υψηλότερου επιπέδου από την υπηρεσία My Aged Care. Δεν χρειάζεται να κάνετε τίποτα για να αναβαθμιστείτε στο πακέτο υπηρεσιών υψηλότερου επιπέδου. Εσείς και ο πάροχος υπηρεσιών σας θα ενημερωθείτε μόλις αναβαθμιστείτε. Στη συνέχεια, θα πρέπει να μιλήσετε στον πάροχο υπηρεσιών σας σχετικά με το τι επιπρόσθετη φροντίδα και υπηρεσίες μπορούν να κανονιστούν.

Τι συμβαίνει εάν δεν αποδεχτώ ένα πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου;

Εάν σας χορηγηθεί ένα πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου αλλά επιλέξετε να μην το δεχτείτε, δε θα είστε σε μειονεκτική θέση. Θα παραμείνετε στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας ενώ περιμένετε ένα πακέτο υπηρεσιών σε υψηλότερο επίπεδο και θα ειδοποιηθείτε όταν θα είναι διαθέσιμο.

Μπορείτε να δηλώσετε στην υπηρεσία My Aged Care ή στον αξιολογητή σας σχετικά με το ελάχιστο επίπεδο Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι που είστε διατεθειμένοι να δεχτείτε. Μπορεί να σας προσφέρουμε ένα πακέτο χαμηλότερου επιπέδου για να μπορείτε να λαμβάνετε φροντίδα και υπηρεσίες το συντομότερο δυνατό.



Τι να κάνω με τον κωδικό μου παραπομπής;

Θα πρέπει να πάρετε ένα αντίγραφο της επιστολής χορήγησης του πακέτου υπηρεσιών με τον κωδικό παραπομπής και τα αποτελέσματα από την αξιολόγηση του εισοδήματός σας, σε οποιοσδήποτε συναντήσεις με τους προτιμώμενους παρόχους υπηρεσιών.

Έχετε **56 ημέρες** από την ημερομηνία που σας έχει χορηγηθεί το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι για να βρείτε έναν πάροχο υπηρεσιών και να συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο σπίτι.

Εάν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην εξεύρεση εγκεκριμένου παρόχου υπηρεσιών στο σπίτι σε **56 ημέρες**, ή χρειάζεστε λίγο περισσότερο χρόνο για να λάβετε μια απόφαση, μπορείτε να καλέσετε την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 και να παρατείνετε τον χρόνο σας για άλλες **28 ημέρες**.

Εάν δε συνάψετε Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι εντός του συμφωνηθέντος χρόνου με την υπηρεσία My Aged Care, θα λάβετε μια επιστολή για να σας ενημερώσουμε ότι το Πακέτο σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι έχει αποσυρθεί.

Εάν αποσυρθεί το πακέτο υπηρεσιών σας, θα χρειαστεί να καλέσετε την υπηρεσία My Aged Care εάν θέλετε να επανατοποθετηθείτε στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας για να σας χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι. Η θέση σας στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας θα καθοριστεί από την ημερομηνία της αρχικής έγκρισής σας για φροντίδα στο σπίτι.



Συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι

Όταν επιλέξετε έναν πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες σας, θα συνεργαστεί μαζί σας για να αναπτύξει το σχέδιο φροντίδας και τον προϋπολογισμό του πακέτου υπηρεσιών σας.

Αυτό θα αποτελέσει τη βάση της Συμφωνίας Φροντίδας στο Σπίτι, η οποία καθορίζει:

- πώς θα παρέχονται οι υπηρεσίες σας
- ποιος θα τις παράσχει
- πόσο θα κοστίσουν.

Θα πρέπει να έχετε αρκετό χρόνο για να εξετάσετε τη Συμφωνία και να αναζητήσετε ανεξάρτητες νομικές συμβουλές, εάν το επιθυμείτε, προτού να συνάψετε τη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.

Εάν δεν μπορείτε να συνάψετε Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι εξαιτίας οποιωνδήποτε φυσικών ή ιατρικών προβλημάτων, ένα άλλο άτομο που σας εκπροσωπεί μπορεί να συνάψει τη Συμφωνία για λογαριασμό σας.

Μπορείτε να επιλέξετε να μη συνάψετε τη Συμφωνία. Εάν συμβεί αυτό, ο πάροχος υπηρεσιών σας φροντίδας στο σπίτι πρέπει ακόμα να σας μιλήσει για τη μορφή φροντίδας και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε.

Είναι σημαντικό ο πάροχος υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι να καταγράφει τους λόγους για τους οποίους δεν έχετε συνάψει συμφωνία και τη βάση της φροντίδας που λαμβάνετε.

Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι εσείς και ο πάροχος υπηρεσιών εισέρχεστε σε μια για Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι ως ισότιμοι εταίροι.

Οποιοσδήποτε αλλαγές στη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι πρέπει να συμφωνηθούν τόσο από εσάς όσο και από τον πάροχο υπηρεσιών σας.

Τα δικαιώματά σας

Η Χάρτα των Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων ορίζει τα δικαιώματά σας ως άτομο που λαμβάνει υπηρεσίες Πακέτου Υπηρεσιών για Φροντίδα στο Σπίτι.

Ο πάροχος υπηρεσιών σας πρέπει να σας δώσει ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο της Χάρτας και να σας βοηθήσει να την κατανοήσετε. Ο πάροχος υπηρεσιών σας πρέπει επίσης να σας δώσει, ή στον εκπρόσωπό σας, την ευκαιρία να συν-υπογράψει το έγγραφο. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Χάρτα διατίθενται στον ιστότοπο της My Age Care στο www.myagedcare.gov.au.

Έχετε επίσης δικαιώματα βάσει του Αυστραλιανού Νόμου Καταναλωτών. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτά τα δικαιώματα διατίθενται στο www.accc.gov.au/agedcare.

Πώς παρέχεται η φροντίδα σας

Από την 1η Ιουλίου 2019 θα εφαρμοστεί ένα νέο ενιαίο σύνολο προτύπων που θα εφαρμόζεται σε όλες τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, που ονομάζονται Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων [Aged Care Quality Standards].

Τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων επικεντρώνονται στα ποιοτικά αποτελέσματα για τους καταναλωτές και όχι για τις διαδικασίες παροχής. Αυτό θα διευκολύνει τους καταναλωτές, τις οικογένειές τους, τους φροντιστές και τους αντιπροσώπους τους να κατανοούν τι μπορούν να αναμένουν από μια υπηρεσία. Επίσης, θα καταστήσει απλούστερη τη ρύθμιση για παρόχους υπηρεσιών που εργάζονται σε πολλαπλές υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και θα ενθαρρύνει την καινοτομία, την αριστεία και τη συνεχή βελτίωση.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα πρότυπα μπορούν να βρεθούν στον ιστότοπο της υπηρεσίας My Aged Care στο www.myagedcare.gov.au.

Ανάπτυξη του σχεδίου φροντίδας σας

Ο πάροχος υπηρεσιών σας φροντίδας στο σπίτι θα έχει ήδη ορισμένες πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες φροντίδας σας που καταγράφηκαν κατά την αξιολόγηση της ACAT.

Το σχέδιο φροντίδας σας και ο προϋπολογισμός του πακέτου υπηρεσιών σας αποτελούν σημαντικά μέρη της Συμφωνίας σας Φροντίδας στο Σπίτι.

Ο πάροχος υπηρεσιών σας πρέπει να λάβει υπ' όψη τις προσωπικές σας προτιμήσεις και να συνεργαστεί μαζί σας για να αναπτύξει το σχέδιο φροντίδας σας. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση των αναγκών του φροντιστή σας, εάν έχετε κάποιον.

Οι στόχοι σας

Όταν συζητάτε για τις ανάγκες σας με τον πάροχο υπηρεσιών σας, σκεφτείτε ποιοι είναι οι στόχοι σας και τι είναι πιο σημαντικό για εσάς. Ο προσδιορισμός στόχων θα σας βοηθήσει να επιλέξετε τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που υποστηρίζουν καλύτερα τις ανάγκες σας. Ένας στόχος μπορεί να είναι η διατήρηση ενός υγιεινού τρόπου ζωής ή η επίτευξη ανεξαρτησίας στην κινητικότητα.

Μπορείτε να εξετάσετε:

- Τι είδους πράγματα μπορεί να βελτιώσουν την καθημερινή μου ζωή;
- Τι μου αρέσει να κάνω περισσότερο;
- Ποια υποστήριξη χρειάζομαι για να παραμείνω ασφαλής;
- Πού και πότε θέλω υποστήριξη;
- Πώς αυτό εναρμονίζεται με τη βοήθεια που μου παρέχει ο φροντιστής μου;



myagedcare

Καλέστε την υπηρεσία My Aged Care στο
1800 200 422 ή επισκεφθείτε τη
διεύθυνση www.myagedcare.gov.au

Οι ανάγκες της φροντίδας σας

Ο πάροχος υπηρεσιών σας θα πρέπει να εξετάσει την υποστήριξη που έχετε ήδη στη διάθεσή σας, όπως από φροντιστές, μέλη της οικογένειας, φίλους, την τοπική κοινότητα και άλλες υπηρεσίες, για να επεξεργαστεί τον καλύτερο τρόπο χρήσης των κονδυλίων του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Οι υπηρεσίες σας

Το σχέδιο φροντίδας σας περιλαμβάνει την ακριβή φροντίδα και τις υπηρεσίες που θα παρέχονται για την κάλυψη των στόχων και των αναγκών σας. Μπορεί επίσης να καλύπτει ποιος θα παρέχει τις υπηρεσίες, τότε θα παραδίδονται και πόσο συχνά.

Διαχείριση της φροντίδας σας

Το σχέδιο φροντίδας σας θα πρέπει να περιγράφει την προσέγγιση του παρόχου υπηρεσιών σας στη διαχείριση της φροντίδας. Μερικοί πάροχοι υπηρεσιών προσφέρουν τη δυνατότητα να συμμετάσχετε στη διαχείριση του Πακέτου Υπηρεσιών για Φροντίδα στο Σπίτι. Ο πάροχος υπηρεσιών σας θα συζητήσει μαζί σας αυτές τις επιλογές και το σχέδιο φροντίδας θα περιγράψει το επίπεδο συμμετοχής που έχετε επιλέξει να έχετε.

Το σχέδιο της φροντίδας σας

Μόλις αναπτυχθεί μαζί σας, ένα τελικό αντίγραφο του σχεδίου φροντίδας σας πρέπει να σας χορηγηθεί πριν ή εντός 14 ημερών από την έναρξη της φροντίδας σας και των υπηρεσιών σας. Ο πάροχος υπηρεσιών σας δεν μπορεί να αλλάξει το σχέδιο φροντίδας χωρίς την άδειά σας, αλλά μπορείτε να τον πλησιάσετε για να το αλλάξετε ανά πάσα στιγμή.

Θυμηθείτε ότι οι ανάγκες φροντίδας σας μπορεί να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου και το σχέδιο φροντίδας μπορεί να τροποποιηθεί για να καλύψει τις μεταβαλλόμενες ανάγκες. Η υγεία και η ανεξαρτησία σας μπορεί να βελτιωθούν και ίσως θέλετε να εστιάσετε σε ένα νέο στόχο ή να αντιμετωπίσετε μια αναποδιά και να χρειαστείτε διαφορετικές υπηρεσίες.

Πρέπει να επανεξετάζετε το σχέδιο φροντίδας:

- τουλάχιστον μία φορά κάθε 12 μήνες για να βεβαιωθείτε ότι η φροντίδα και οι υπηρεσίες που λαμβάνετε μέσω του πακέτου φροντίδας στο σπίτι εξακολουθούν να ικανοποιούν τις ανάγκες σας. Μπορείτε να ζητήσετε επανεξέταση του σχεδίου φροντίδας σας οποιαδήποτε στιγμή, εάν η φροντίδα σας χρειάζεται αλλαγή.
- εάν έχετε λάβει υπηρεσίες μέσω πακέτου χαμηλότερου επιπέδου από το εγκεκριμένο επίπεδο και έχετε αναβαθμιστεί σε υψηλότερο επίπεδο πακέτου. Αυτό σας επιτρέπει να λαμβάνετε τις πρόσθετες υπηρεσίες που χρειάζεστε για να καλύψετε τις ανάγκες σας.

Ο προϋπολογισμός του Πακέτου σας Φροντίδας στο Σπίτι

Η φροντίδα και οι υπηρεσίες που λαμβάνετε πρέπει να πληρώνονται χρησιμοποιώντας τον προϋπολογισμό του Πακέτου σας Φροντίδας στο Σπίτι. Ο πάροχος υπηρεσιών σας θα συζητήσει μαζί σας το διαθέσιμο προϋπολογισμό και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί.

Ο προϋπολογισμός του πακέτου σας επιτρέπει να δείτε ποια κονδύλια διατίθενται στο πακέτο σας και πώς δαπανώνται αυτά τα κονδύλια.

Ο προϋπολογισμός του πακέτου σας αποτελείται από:

- την κυβερνητική επιδότηση (και τα επιλέξιμα συμπληρώματα – ανατρέξτε στη σελίδα 31)
- τις αμοιβές που πληρώνετε (και τυχόν επιπλέον ποσά που έχετε συμφωνήσει να πληρώσετε για επιπλέον φροντίδα ή υπηρεσίες).

Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι η φροντίδα και οι υπηρεσίες που λαμβάνετε ως μέρος του Πακέτου Φροντίδας στο Σπίτι πρέπει να ταιριάζουν με τον προϋπολογισμό του πακέτου σας, εκτός εάν κάνετε πρόσθετες συνεισφορές.

Ποσό εξόδου από τις υπηρεσίες του παρόχου σας

Οι πάροχοι υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι μπορούν να αφαιρέσουν ένα ποσό εξόδου από κάθε μη χρησιμοποιηθέντα κονδύλια του πακέτου εάν αποφασίσετε να μετακινηθείτε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι ή επιλέξετε να τερματίσετε τη συμφωνία.

Το μέγιστο ποσό εξόδου που ένας πάροχος υπηρεσιών μπορεί να συμπεριλάβει σε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι εμφανίζεται στον ιστότοπο της υπηρεσίας My Age Care. Εάν ο πάροχος υπηρεσιών σας επιθυμεί να χρεώσει ένα ποσό εξόδου, αυτό πρέπει να συμπεριληφθεί στη Συμφωνία σας Φροντίδας στο Σπίτι και να συμφωνηθεί από εσάς.

Η Συμφωνία σας Φροντίδας στο Σπίτι θα περιλαμβάνει επίσης πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ενδέχεται να ισχύουν, όπως οι ελάχιστες περίοδοι συμφωνίας ή οι περίοδοι προειδοποίησης.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει τις αμοιβές, το ποσό εξόδου και τους όρους πριν συνάψετε τη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.

Μηνιαία κατάσταση

Θα λαμβάνετε μηνιαίες καταστάσεις από τον πάροχο υπηρεσιών σας, οι οποίες θα δείχνουν χρεώσεις για υπηρεσίες και εξοπλισμό, διαχείριση φροντίδας και άλλες χρεώσεις παρόχου υπηρεσιών και το υπόλοιπο που δεν έχει δαπανηθεί. Εάν δεν λαμβάνετε μηνιαία κατάσταση, μιλήστε στον πάροχο υπηρεσιών σας.

Όλα τα αχρησιμοποίητα κονδύλια πρέπει να μεταφέρονται από μήνα σε μήνα και από έτος σε έτος, όσο συνεχίζετε να λαμβάνετε ένα Πακέτο Φροντίδας στο Σπίτι από αυτόν τον πάροχο υπηρεσιών. Εάν επιλέξετε να σταματήσετε το Πακέτο Φροντίδας στο Σπίτι ή να αλλάξετε τους παρόχους υπηρεσιών, τα αχρησιμοποίητα κονδύλια σας πρέπει να επιστραφούν σε εσάς και την κυβέρνηση ή να μεταφερθούν στον νέο σας πάροχο.

Μπορεί να μου καταβληθεί άμεσα η κυβερνητική επιδότηση;

Οι κρατικές επιδοτήσεις πρέπει να καταβάλλονται σε εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι και όχι άμεσα σε εσάς. Ο πάροχος υπηρεσιών σας θα τα διαχειριστεί εξ ονόματός σας.

Τι συμπληρώματα διατίθενται εάν έχω επιπλέον ανάγκες;

Μπορεί να έχετε τη δυνατότητα να λάβετε ένα συμπλήρωμα για να καλύψετε τις πρόσθετες ανάγκες φροντίδας σας εάν πληροίτε τα κριτήρια επιλεξιμότητας για ένα συγκεκριμένο συμπλήρωμα, το οποίο σε ορισμένες περιπτώσεις χρειάζεται αξιολόγηση. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο πάροχος υπηρεσιών σας είναι υπεύθυνος για την κατάθεση της αίτησης και για να ελέγξει αν έχει αρχίσει η πληρωμή του συμπληρώματος σας. Όλα τα συμπληρώματα που θα λάβετε θα συμπεριληφθούν στον προϋπολογισμό του Πακέτου σας Φροντίδας στο Σπίτι.

Εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με την επιλεξιμότητά σας για συμπλήρωμα ή εάν η αίτησή σας έχει εγκριθεί, ρωτήστε τον πάροχο υπηρεσιών σας.

Μερικά επιπλέον συμπληρώματα είναι:

- Συμπλήρωμα Άνοιας και Γνωσιακής Δυσλειτουργία - για να βοηθήσουν με το επιπλέον κόστος που σχετίζεται με τη φροντίδα ατόμων με γνωσιακή δυσλειτουργία που σχετίζεται με άνοια και άλλες καταστάσεις. Αυτό εξαρτάται από την ικανοποίηση των απαιτήσεων επιλεξιμότητας, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης από ιατρό ή άλλο πρόσωπο με τα κατάλληλα προσόντα, χρησιμοποιώντας τα προβλεπόμενα εργαλεία αξιολόγησης
- Συμπλήρωμα Βετεράνων - χρηματοδότηση για βετεράνους με κατάσταση ψυχικής υγείας που έχουν γίνει δεκτές από το Υπουργείο Υποθέσεων Βετεράνων (DVA) σε σχέση με την υπηρεσία τους
- Συμπλήρωμα Οξυγόνου - για άτομα με συνεχή ιατρική ανάγκη για συνεχή χορήγηση οξυγόνου. Αυτό δεν ισχύει για βραχυχρόνιες ασθένειες όπως βρογχίτιδα ή για διαλείπουσα χρήση οξυγόνου
- Εντερικό Συμπλήρωμα Διατροφής - για άτομα που πρέπει να τρέφονται με σωλήνα σε συνεχή βάση
- Συμπλήρωμα Βιωσιμότητας - προορίζεται να βοηθήσει στην κάλυψη του υψηλότερου κόστους παροχής φροντίδας και υπηρεσιών σε άτομα που ζουν σε αγροτικές ή απομακρυσμένες περιοχές
- Συμπλήρωμα Δυσκολιών - είναι διαθέσιμο στους αποδέκτες φροντίδας στο σπίτι με πραγματικές οικονομικές δυσκολίες οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα να πληρώσουν τα έξοδα φροντίδας ηλικιωμένων εξαιτίας περιστάσεων που δεν υπόκεινται στον έλεγχό τους (βλ. Σελ. 20 για περισσότερες πληροφορίες).

Σημείωση: Εάν ένας βετεράνος δικαιούται τόσο το συμπλήρωμα των βετεράνων όσο και το συμπλήρωμα άνοιας και γνώσης στην φροντίδα στο σπίτι, ο εγκεκριμένος πάροχος υπηρεσιών θα λάβει μόνο το συμπλήρωμα των Βετεράνων.



Μπορεί κάποιος να με βοηθήσει να διαπραγματευτώ με τον πάροχο υπηρεσιών μου φροντίδας στο σπίτι;

Μπορείτε να έχετε μαζί σας άλλο άτομο, όπως μέλος της οικογένειας, φίλο ή φροντιστή, ενώ σχεδιάζετε το σχέδιο φροντίδας.

Η κυβέρνηση χρηματοδοτεί υπηρεσίες συνηγορίας δικαιωμάτων στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων. Οι υπηρεσίες συνηγορίας δικαιωμάτων παρέχουν πληροφορίες στους καταναλωτές, τις οικογένειές τους και τους φροντιστές σχετικά με τα δικαιώματα και τις ευθύνες τους κατά την πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Οι υπηρεσίες συνηγορίας δικαιωμάτων είναι δωρεάν, εμπιστευτικές και ανεξάρτητες. Η Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων μπορεί να κληθεί με ελεύθερη κλήση στο 1800 700 600.

Ένας συνήγορος δικαιωμάτων μπορεί να σας βοηθήσει στο να:

- Συμμετέχετε στη συζήτηση σχετικά με τη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι, το σχέδιο φροντίδας και τον προϋπολογισμό του πακέτου υπηρεσιών
- μιλήσετε για οποιαδήποτε παράπονα που μπορεί να έχετε.



Όταν έχετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι, ένα σχέδιο φροντίδας και έναν προϋπολογισμό πακέτου υπηρεσιών, η συμφωνημένη φροντίδα και οι υπηρεσίες σας μπορούν να ξεκινήσουν.

Το Πακέτο σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι αρχίζει την ημέρα που συνάψτε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι, και όχι από την ημέρα που αρχίζετε να λαμβάνετε φροντίδα και υπηρεσίες.

Τι γίνεται αν οι ανάγκες της φροντίδας μου αλλάξουν;

Οι ανάγκες της φροντίδας σας μπορεί να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου. Εάν συμβεί αυτό, μπορείτε να κανονίσετε τις υπηρεσίες σας να σας ταιριάζουν καλύτερα. Εάν παρατηρήσετε ότι η φροντίδα σας χρειάζεται αλλαγή:

Συζητήστε με τον πάροχο υπηρεσιών σας σε πρώτη φάση και ζητήστε επανεξέταση του σχεδίου φροντίδας σας. Εάν ο πάροχος υπηρεσιών σας δεν μπορεί να σας βοηθήσει, καλέστε την My Aged Care για επανεξέταση, ίσως χρειαστεί να επανεκτιμηθείτε για ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι υψηλότερου επιπέδου ή άλλες υπηρεσίες υποστήριξης.

Τι γίνεται αν λαμβάνω πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου από εκείνο για το οποίο εγκρίθηκε;

Εάν λάβετε ένα πακέτο υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου ενώ περιμένετε για το εγκεκριμένο σας επίπεδο, η υπηρεσία My Aged Care θα σας αναβαθμίσει αυτόματα στο πακέτο υπηρεσιών υψηλότερου επιπέδου όταν κάποιο γίνει διαθέσιμο. Η υπηρεσία My Aged Care θα ειδοποιήσει εσάς και τον πάροχο υπηρεσιών σας, όταν το πακέτο σας έχει αναβαθμιστεί. Μόλις ενημερωθείτε, θα πρέπει να ελέγξετε το σχέδιο φροντίδας και τον προϋπολογισμό του πακέτου σας με τον πάροχο υπηρεσιών σας.



Μπορεί ο πάροχος υπηρεσιών μου να τερματίσει τη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι;

Μόλις συνάψετε τη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι, ο πάροχος υπηρεσιών σας πρέπει να συνεχίσει να παρέχει την συμφωνημένη φροντίδα και υπηρεσίες για όσο διάστημα χρειάζεστε αυτές τις υπηρεσίες. Αυτό ονομάζεται «ασφάλεια κατοχής» [‘security of tenure’] και θα περιγραφεί λεπτομερώς στη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.

Ο πάροχος υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι μπορεί να τερματίσει τις υπηρεσίες μόνο εάν:

- Εσείς δηλώσετε στον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι ότι δεν επιθυμείτε πλέον να λαμβάνετε φροντίδα
- η κατάσταση σας αλλάξει, ώστε να μην μπορείτε να λαμβάνετε φροντίδα στο σπίτι σας με τους πόρους που είναι διαθέσιμοι στον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι
- μετακομίσετε σε μια τοποθεσία όπου η φροντίδα στο σπίτι δεν είναι διαθέσιμη μέσω του παρόχου υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι
- δεν έχετε πληρώσει τις αμοιβές για τη φροντίδα σας στο σπίτι για έναν λόγο που βρίσκεται υπό τον έλεγχό σας και δεν έχετε διαπραγματευτεί μια εναλλακτική συμφωνία πληρωμής με τον πάροχο υπηρεσιών σας
- Έχετε εσκεμμένα προκάλεσε σοβαρό τραυματισμό σε μέλος του προσωπικού ή παραβιάσατε το δικαίωμά του να εργάζεται σε ασφαλές περιβάλλον.

Όταν ένας πάροχος θέλει να τερματίσει μια Συμφωνία Φροντίδας στο σπίτι, πρέπει να σας δοθεί μια λογική γραπτή ειδοποίηση και βοήθεια για να κάνετε άλλες κατάλληλες ρυθμίσεις. Εάν χρειαστεί να μεταβείτε σε άλλο είδος φροντίδας, ο τρέχων πάροχος υπηρεσιών σας θα πρέπει να συνεργαστεί μαζί σας και με το νέο πάροχο υπηρεσιών για να εξασφαλίσει μια ομαλή μετάβαση.





Τι συμβαίνει εάν εισαχθώ στο νοσοκομείο, σε ιδρυματική φροντίδα ανάπαυλας, σε μεταβατική φροντίδα ή κάνω διάλειμμα για κοινωνικούς λόγους;

Η Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι θα καθορίσει τι συμβαίνει εάν χρειαστεί να κάνετε διάλειμμα από τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Σε πρώτο στάδιο, εσείς (ή ο αντιπρόσωπός σας) πρέπει να καλέσετε τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι σας για να συζητήσετε τυχόν σχεδιαζόμενο διάλειμμα που χρειάζεστε.

Εάν εισαχθείτε στο νοσοκομείο, καλέστε (ή ζητείστε από κάποιον άλλο να τηλεφωνήσει) στον πάροχο υπηρεσιών σας το συντομότερο δυνατόν για να τον ενημερώσετε, ώστε να μην χρεώνεται το Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι για υπηρεσίες που δεν λαμβάνετε.

Θα πρέπει επίσης να συζητήσετε με τον πάροχο υπηρεσιών σας τι συμβαίνει με τις αμοιβές σας και την κυβερνητική επιδότηση ενώ βρίσκεστε σε διάλειμμα.

Μπορεί να χρειαστεί να πληρώσετε το βασικό σας ημερήσιο τέλος ενώ βρίσκεστε στο νοσοκομείο ή σε διάλειμμα για κοινωνικούς λόγους, αλλά όχι εάν βρίσκεστε σε μεταβατική φροντίδα ή ιδρυματική φροντίδα ανάπαυλας.

Εάν πληρώνετε μια αμοιβή φροντίδας βάσει ελέγχου εισοδήματος, θα πρέπει να συνεχίσετε να το πληρώνετε αυτό, αν και ίσως σας ζητηθεί να πληρώσετε ένα μικρότερο ποσό. Παρακαλείστε να το συζητήσετε περαιτέρω με τον πάροχο υπηρεσιών σας.

Μπορώ να αλλάξω παρόχους υπηρεσιών;

Μπορείτε να αλλάξετε παρόχους υπηρεσιών οποιαδήποτε στιγμή, ανεξάρτητα από το εάν μετακομίζετε σε διαφορετική τοποθεσία ή αναζητάτε μια καλύτερη προσαρμογή. Ο τρέχων πάροχος υπηρεσιών σας πρέπει να σας υποστηρίξει για να μετακινηθείτε σε άλλον πάροχο. Ελέγξτε τη Συμφωνία σας Φροντίδας στο Σπίτι, ώστε να γνωρίζετε οποιουσδήποτε όρους όπως για την περίοδο προειδοποίησης και οποιοδήποτε ποσό εξόδου που ενδέχεται να ισχύουν.

Για να μην ανησυχείτε και για να περιορίσετε οποιαδήποτε διακοπή στις υπηρεσίες σας, θα πρέπει να βρείτε ένα νέο πάροχο υπηρεσιών πριν συμφωνήσετε μια ημερομηνία λήξης με τον τρέχοντα πάροχό σας

Υπάρχει ένας κατάλογος ελέγχου στο τέλος αυτού του βιβλιαρακίου για να σας βοηθήσει στη διαδικασία αλλαγής παρόχων υπηρεσιών.

Αχρησιμοποίητα κονδύλια

Το αχρησιμοποίητο ποσό για φροντίδα στο σπίτι είναι το συνολικό ποσό της επιδότησης φροντίδας στο σπίτι, των συμπληρωμάτων και των αμοιβών φροντίδας στο σπίτι που καταβάλλονται σε έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών για έναν πελάτη (για μια περίοδο φροντίδας) που δεν έχουν δαπανηθεί ή έχουν δεσμευθεί για τη φροντίδα αυτού του πελάτη.

Θα πρέπει να συνεργαστείτε με τον πάροχο υπηρεσιών σας για να εξασφαλίσετε ότι θα επωφεληθείτε από την πλήρη χρήση του Πακέτου σας Φροντίδας στο Σπίτι και του προϋπολογισμού του πακέτου. Συζητήστε με τον πάροχο υπηρεσιών σας σχετικά με τα διαθέσιμα κονδύλια και τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να δαπανήσετε αυτά τα κονδύλια για να υποστηρίξουν τις ανάγκες σας. Θα πρέπει να αναπτύξετε ένα σχέδιο φροντίδας και έναν προϋπολογισμό πακέτου με τον πάροχο υπηρεσιών σας που να ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες της φροντίδας που έχει εκτιμηθεί από την ACAT. Οι εκτιμώμενες ανάγκες φροντίδας θα συμπεριληφθούν στη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.

Ο προϋπολογισμός για το πακέτο υπηρεσιών σας πρέπει να ανταποκρίνεται στις **τρέχουσες** ανάγκες της φροντίδας σας. Εάν λαμβάνετε αρκετές υπηρεσίες φροντίδας μέσω ενός πακέτου χαμηλότερου επιπέδου, μπορείτε να ζητήσετε να βγείτε από το εθνικό σύστημα προτεραιότητας. Δεν θα είστε σε μειονεκτική θέση εάν αποχωρήσετε, καθώς μπορείτε να επανέλθετε στο σύστημα ανά πάσα στιγμή, με βάση την αρχική ημερομηνία έγκρισης και την προτεραιότητά σας. Θα συνεχίσετε να λαμβάνετε υπηρεσίες μέσω του πακέτου χαμηλότερου επιπέδου. Εάν η φροντίδα σας χρειάζεται να αυξηθεί στο μέλλον, μπορείτε να επανέλθετε στο εθνικό σύστημα προτεραιότητας και βάσει της αρχικής ημερομηνίας έγκρισής σας, να είστε στο σύστημα για το πακέτο σας σε εγκεκριμένο επίπεδο.

Θα πρέπει να επανεξετάσετε το σχέδιο φροντίδας και τον προϋπολογισμό του πακέτου σας με τον πάροχο υπηρεσιών σας αμέσως μόλις αναβαθμιστεί, ώστε να κάνετε την καλύτερη δυνατή χρήση του πακέτου σας.

Εάν υπάρχουν αχρησιμοποίητα κονδύλια στο πακέτο υπηρεσιών σας (Μετά από την καταβολή όλων των εξόδων και αμοιβών), αυτό θα σας ακολουθήσει στον νέο σας πάροχο.

Το αχρησιμοποίητο ποσό για τη φροντίδα στο σπίτι υπολογίζεται από την ημερομηνία που ξεκινήσατε να λαμβάνετε υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι από τον πάροχο υπηρεσιών σας, μέχρι την συμφωνημένη ημερομηνία λήξης των υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι σας.

Σημείωση: Εάν ξεκινήσατε να λαμβάνετε φροντίδα στο σπίτι πριν από την 1η Ιουλίου 2015, αυτή θα είναι η ημερομηνία έναρξης που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του μη δαπανηθέντος ποσού της φροντίδας στο σπίτι σας.

Ο τρέχων πάροχος υπηρεσιών σας έχει 56 ημέρες από την ημερομηνία λήξης που έχετε συμφωνήσει μαζί του για να σας δώσει μια ειδοποίηση που θα περιλαμβάνει:

- την συμφωνημένη ημερομηνία λήξης των υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι που έχετε συμφωνήσει
- το ποσό εξόδου που θα αφαιρεθεί (εάν ισχύει)
- αχρησιμοποίητα υπόλοιπα κονδύλια.

Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να μεταφέρουν αχρησιμοποίητα κονδύλια εάν ένας πελάτης αλλάξει πάροχο ή να επιστρέψει αχρησιμοποίητα κονδύλια στην κυβέρνηση εάν ο πελάτης εγκαταλείψει την φροντίδα στο σπίτι.

Σημείωση: αν έχετε καταβάλει εκ των προτέρων αμοιβές για τη λήψη φροντίδας στο σπίτι, αυτές δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό του αχρησιμοποίητου χρηματικού ποσού φροντίδας στο σπίτι και πρέπει να σας επιστραφούν ξεχωριστά από τον πάροχο υπηρεσιών σας.

Θα πρέπει να ενημερώσετε τον παλιό σας πάροχο υπηρεσιών εντός 56 ημερών από τη συμφωνημένη τελική ημερομηνία μαζί σας σχετικά με τις λεπτομέρειες του νέου σας παρόχου ώστε να μπορέσει να μεταφέρει τα τυχόν αχρησιμοποίητα κονδύλια σ' αυτόν.

Εάν έχετε δώσει αυτές τις πληροφορίες στον παλιό σας πάροχο υπηρεσιών, τότε αυτοί πρέπει να ολοκληρώσουν αυτή τη μεταφορά εντός 70 ημερών από την ημερομηνία λήξης που συμφωνήθηκε.

Εάν εσείς:

- μετακινηθείτε σε μόνιμη ιδρυματική φροντίδα
- πεθάνετε
- τελειώσετε το Πακέτο σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι

τότε ο πάροχος υπηρεσιών σας θα υπολογίσει το αχρησιμοποίητο ποσό χρημάτων και θα επιστρέψει τις συνεισφορές αμοιβών που κάνατε σε εσάς ή στην κληρονομούμενη περιουσία σας.

Οποιοσδήποτε συνεισφορές από την κυβέρνηση στον προϋπολογισμό του πακέτου υπηρεσιών που παραμένουν αχρησιμοποίητες, όπως οι επιδοτήσεις και τα συμπληρώματα φροντίδας στο σπίτι, θα επιστραφούν στην κυβέρνηση.



Εγείρετε τις ανησυχίες σας

Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με οποιαδήποτε πτυχή της φροντίδας ή της υπηρεσίας που λαμβάνετε, υπάρχουν δύο τρόποι να υποβάλετε ένα παράπονο:

- μιλήστε με τον πάροχο υπηρεσιών σας σχετικά με τις ανησυχίες σας
- επικοινωνήστε με την Επιτροπή Ποιότητας Φροντίδας και την Ασφάλεια των Ηλικιωμένων.

Είναι συχνά καλύτερο να μιλάτε πρώτα στον **πάροχο υπηρεσιών** σας για το παράπονό σας, για να δείτε εάν μπορεί να σας βοηθήσει. Υπάρχει για να σας υποστηρίξει και πρέπει να ακούσει τις ανησυχίες σας και να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες.

Μερικές φορές, οι καταγγελίες δεν μπορούν να επιλυθούν από τον πάροχο υπηρεσιών. Ή ίσως δεν αισθάνεστε άνετα να ανακοινώσετε την ανησυχία σας μαζί τους. Σε τέτοιες περιπτώσεις, έχετε το δικαίωμα να επικοινωνήσετε με την **Επιτροπή Ποιότητας Φροντίδας και Ασφάλειας Ηλικιωμένων**. Αυτή είναι μια δωρεάν υπηρεσία και μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους μέσω:

Τηλέφωνο – 1800 951 822

Διαδικτυακά – www.agedcarequality.gov.au

Γραπτώς – απευθυνθείτε τα παράπονα σας γραπτώς στο:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Πρωτεύουσα και πολιτεία/επικράτεια)

Έχετε επίσης το δικαίωμα σε έναν **συνήγορο δικαιωμάτων** για να σας βοηθήσει να εγείρετε ένα παράπονο.

Προσφέρουν δωρεάν, εμπιστευτική και ανεξάρτητη υποστήριξη και ενημέρωση σε άτομα (και στους αντιπροσώπους τους) που λαμβάνουν ή επιδιώκουν να λάβουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση.

Καλέστε την Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων στο 1800 700 600 (δωρεάν κλήση) για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις υπηρεσίες συνηγορίας δικαιωμάτων.

Περαιτέρω βοήθεια

Τι γίνεται αν χρειάζομαι βοήθεια με διερμηνεία;

Εάν μιλάτε άλλη γλώσσα εκτός από την Αγγλική, μπορείτε να καλέσετε την Υπηρεσία Μεταφράσεων και Διερμηνείας (TIS National) για το κόστος μιας τοπικής κλήσης στο 131 450. Η υπηρεσία TIS National καλύπτει περισσότερες από 100 γλώσσες. Καλέστε και ενημερώστε τον τηλεφωνητή σχετικά με τη γλώσσα που μιλάτε ζητήστε τους να επικοινωνήσουν με την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422.

Τι γίνεται αν χρειάζεστε βοήθεια εξαιτίας δυσκολιών ακοής ή ομιλίας;

Επικοινωνήστε με την υπηρεσία My Aged Care μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (NRS). Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον ιστότοπο του NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs) για να επιλέξετε το προτιμώμενο σημείο πρόσβασης σας ή καλέστε το NRS Helpdesk στο 1800 555 660.

Ποια βοήθεια διατίθεται σε άτομα με άνοια;

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση αναμένει από όλους τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων να προσφέρουν υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ατόμων με άνοια.

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, επιμόρφωση και κατάρτιση, προγράμματα υποστήριξης και άλλες υπηρεσίες σε άτομα με άνοια, τις οικογένειες και τους φροντιστές τους.

Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την My Aged Care στο 1800 200 422 ή επισκεφθείτε το

Ποια βοήθεια διατίθεται για τους ηλικιωμένους που είναι άστεγοι ή κινδυνεύουν να μείνουν άστεγοι;

Εάν είστε πρώιμα ηλικιωμένοι, έχετε χαμηλό εισόδημα, είστε ηλικίας 50 ετών και άνω (45 ετών και άνω για τους Ιθαγενείς και τους Νησιώτες του Πορθμού Τόρρες) και είστε άστεγοι ή αντιμετωπίζετε κίνδυνο έλλειψης στέγης, υπάρχουν υποστηρίξεις, όπως:

- συνδέσεις με κατάλληλες υπηρεσίες στέγασης και φροντίδας
- υπηρεσία συνηγορίας δικαιωμάτων και συνδρομή σε οικονομικά και νομικά θέματα
- συνδέσεις με άλλες υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης που αποσκοπούν στη μείωση της μείωσης του κινδύνου στέγασης.

Ποια βοήθεια διατίθεται για άτομα με διαφορετικές ανάγκες;

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση αναγνωρίζει ότι η κοινωνία μας είναι ποικιλόμορφη και οι άνθρωποι έχουν ένα ευρύ φάσμα εμπειριών ζωής.

Πολλά προγράμματα και υπηρεσίες είναι διαθέσιμα για να υποστηρίξουν άτομα με ποικιλόμορφες ανάγκες ώστε να έχουν πρόσβαση στη βοήθεια που χρειάζονται. Μπορεί να υπάρχουν εξειδικευμένες υπηρεσίες στην περιοχή σας που να εξυπηρετούν ειδικά τις ομάδες με ειδικές ανάγκες. Μπορείτε να μάθετε περισσότερα μέσω της υπηρεσίας My Aged Care ή να ρωτήσετε τον ACAT αξιολογητή σας.

Οι πάροχοι υπηρεσιών θα πρέπει να εξετάζουν, να σέβονται και να υποστηρίζουν συγκεκριμένες και ποικιλόμορφες ανάγκες κατά την παροχή φροντίδας και υπηρεσιών. Κανένας πάροχος υπηρεσιών δεν θα πρέπει να κάνει διακρίσεις ενάντια σε κανέναν, συμπεριλαμβανομένων των:

- Ιθαγενών ατόμων και Νησιωτών του Πορθμού Τόρρες
- ατόμων από πολιτισμικά και γλωσσικά διαφορετικά υπόβαθρα
- ατόμων που ζουν σε μια αγροτική και απομακρυσμένη περιοχή
- ατόμων που μειονεκτούν οικονομικά ή κοινωνικά
- βετεράνων, συντηρούμενων προσώπων και τις χήρες ή τους χήρους τους
- ατόμων που είναι άστεγα ή κινδυνεύουν να μείνουν άστεγοι
- ατόμων που είναι λεσβίες, ομοφυλόφιλοι, αμφιφυλόφιλοι, τρανσέξουαλ ή διασέξουαλ
- ατόμων που έχουν εξέλθει από καθεστώς φροντίδας (ενήλικοι που πέρασαν ένα χρονικό διάστημα της παιδικής τους ηλικίας σε ιδρυματική φροντίδα ή φροντίδα ανάδοχης οικογένειας)
- Γονέων που χωρίστηκαν από τα παιδιά τους με αναγκαστική υιοθεσία ή απομάκρυνση.

Η γνώση των ατομικών αναγκών σας βοηθά τον πάροχο υπηρεσιών σας να προσφέρει φροντίδα και υποστήριξη που είναι κατάλληλης και σέβονται την ποικιλομορφία σας.

Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 ή επισκεφθείτε το www.myagedcare.gov.au

Ποια βοήθεια διατίθεται για τον φροντιστή μου;

Το Πακέτο Υπηρεσιών σας για Φροντίδα στο Σπίτι προορίζεται να καλύψει τις ιδιαίτερες ανάγκες φροντίδας σας. Για να υποστηρίξετε καλύτερα το φροντιστή σας, ίσως θελήσετε να αποκτήσετε πρόσβαση σε άλλη υποστήριξη, όπως η Ανάπαυλα Φροντίδας, μέσω του Πακέτου Υπηρεσιών σας για Φροντίδα στο Σπίτι.

Εάν ο φροντιστής σας χρειάζεται πρόσθετη υποστήριξη, επικοινωνήστε με το Carer Gateway στο 1800 422 737 ή επισκεφθείτε τον ιστότοπο www.carergateway.gov.au για να μάθετε περισσότερα.

Τι γίνεται αν λαμβάνω ήδη υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων;

Ίσως να είναι δυνατό να λάβετε φροντίδα και υπηρεσίες μέσω μιας σειράς άλλων προγραμμάτων που δεν μπορείτε να λάβετε ως μέρος του Πακέτου Υπηρεσιών σας Φροντίδας στο Σπίτι ή που μπορούν να συμπληρώσουν το Πακέτο Φροντίδας σας στο Σπίτι. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν:

- Πρόγραμμα Μεταβατικής Φροντίδας
- Πρόγραμμα Κοινοτικών Επισκεπτών
- Πρόγραμμα Αναπηρίας
- Σχέδιο Πληρωμής Βοηθημάτων Ακράτειας
- Παρηγορητική Φροντίδα
- Πρόγραμμα του Υπουργείου Υποθέσεων Βετεράνων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, είστε σε θέση να λάβετε φροντίδα και υπηρεσίες μέσω του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Υποστήριξης στο Σπίτι (CHSP) όταν βρίσκεστε σε Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, για περιορισμένη χρονική διάρκεια. Ανατρέξτε στο εγχειρίδιο CHSP για περισσότερες πληροφορίες.

Κόστος κλήσεων

Αριθμοί 13/1300 – Οι χρεώσεις για κλήσεις σε αριθμούς 13/1300 από σταθερή και κινητή τηλεφωνία είναι διαφορετικές. Οι κλήσεις σε αριθμούς 13/1300 από ένα σταθερό τηλέφωνο χρεώνονται με κόστος παρόμοιο με μια τοπική κλήση. Οι κλήσεις από κινητά τηλέφωνα ενδέχεται να επιβαρύνονται με υψηλότερη χρέωση.

Αριθμοί 1800 – Οι κλήσεις σε αριθμούς 1800 είναι δωρεάν από σταθερά τηλέφωνα και οι περισσότεροι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας της Αυστραλίας προσφέρουν τώρα δωρεάν κλήσεις σε αριθμούς 1800 - επικοινωνήστε με τον πάροχο της κινητής τηλεφωνίας σας.

Λίστα ελέγχου - Βρείτε τους παρόχους υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι και υπολογίστε το κόστος

Μόλις αξιολογηθείτε ως επιλέξιμοι για να λάβετε ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι χρησιμοποιήστε αυτήν τη λίστα ελέγχου για να σας καθοδηγήσει στη διαδικασία αναζήτησης παρόχων υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι και στην κατανόηση του ποσού που μπορεί να χρειαστεί να συμβάλλετε στο κόστος της φροντίδας σας.

1. Μετά από την αξιολόγησή σας
 - a. λάβετε την επιστολή έγκρισης σας με το επίπεδο του πακέτου υπηρεσιών και την ημερομηνία έγκρισης ☐
2. Δημιουργήστε μια σύντομη λίστα παρόχων υπηρεσιών στην περιοχή σας
 - b. χρησιμοποιήστε το εργαλείο «Βρείτε έναν πάροχο υπηρεσιών» στον ιστότοπο www.myagedcare.gov.au ή επικοινωνήστε με την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 ☐
3. Υπολογίστε τις αμοιβές
 - c. χρησιμοποιήστε τα εργαλεία εκτίμησης αμοιβών στον ιστότοπο της My Aged Care για να υπολογίσετε το κόστος ☐
 - d. καλέστε το DHS* στο 1800 227 475 για να κανονίσετε μια αξιολόγηση εισοδήματος ☐
 - e. κατανοήστε τη βασική ημερήσια αμοιβή και την αμοιβή φροντίδας βάσει ελέγχου εισοδήματος ☐
4. Επικοινωνήστε με πιθανούς παρόχους υπηρεσιών και συζητήστε τι μπορούν να προσφέρουν και πόσο χρεώνουν σύμφωνα με το πακέτο υπηρεσιών
 - f. που βρίσκεται ο πάροχος υπηρεσιών; ☐
 - g. φροντίζει για τυχόν ειδικές απαιτήσεις που μπορεί ενδεχομένως να έχω - γλώσσα, πολιτισμός, ποικιλομορφία; ☐
 - h. που και πότε θα παράσχουν την υποστήριξή μου; ☐
 - i. ποιος θα παρέχει τις υπηρεσίες μου; ☐
 - j. πόσο θα κοστίζει η φροντίδα και οι υπηρεσίες; ☐
 - k. υπάρχουν άλλες δαπάνες που ισχύουν και τι καλύπτουν αυτές; ☐
 - l. τι ελέγχους ολοκληρώνουν για να εξασφαλίσουν την ποιότητα της υπηρεσίας; ☐
5. Λάβετε την επιστολή χορήγησης του Πακέτου σας Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι ☐

Θυμηθείτε: Δεν μπορείτε να συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι μέχρι να σας έχουμε γράψει για να σας ενημερώσουμε ότι σας έχει χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι

* Εάν ήδη λαμβάνετε πληρωμές υποστήριξης εισοδήματος βάσει ελέγχου περιουσιακών στοιχείων, αυτές οι πληροφορίες θα βρίσκονται ήδη στην κατοχή των DHS/DVA, έτσι ώστε να μην χρειαστεί να οργανώσετε μια εκτίμηση εισοδήματος. Εάν αυτές οι πληροφορίες δεν τηρούνται και επιλέγετε να μην έχετε εκτίμηση του εισοδήματός σας, μπορείτε να σας ζητηθεί να καταβάλετε το μέγιστο ποσό.



myagedcare

Καλέστε την υπηρεσία My Aged Care στο
1800 200 422 ή επισκεφθείτε τη
διεύθυνση www.myagedcare.gov.au

Λίστα ελέγχου - Συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι

Όταν γίνει διαθέσιμο ένα πακέτο υπηρεσιών γίνει διαθέσιμο, θα λάβετε μια επιστολή που θα σας ενημερώνει για την χορήγηση του Πακέτου Υπηρεσιών σας Φροντίδας στο Σπίτι, συμπεριλαμβανομένου του μοναδικού σας κωδικού παραπομπής και της ημερομηνίας μέχρι την οποία πρέπει να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον κωδικό για να συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι.

Χρησιμοποιήστε αυτήν τη λίστα ελέγχου για να σας καθοδηγήσει στη διαδικασία διαπραγμάτευσης της Συμφωνίας Φροντίδας στο Σπίτι με τον προτιμώμενο πάροχο υπηρεσιών σας φροντίδας στο σπίτι.

1. Σας έχει χορηγηθεί ένα Πακέτο Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι
 - a. λάβετε επιστολή χορήγησης του πακέτου υπηρεσιών με κωδικό παραπομπής και ημερομηνία λήξης ☐
2. Επικοινωνήστε με τον προτιμώμενο πάροχο υπηρεσιών
 - b. πάρτε ένα αντίγραφο της επιστολής χορήγησης του πακέτου υπηρεσιών ☐
 - c. πάρτε ένα αντίγραφο των αποτελεσμάτων της εκτίμησης του εισοδήματός σας. Σημείωση: Εάν δεν έχετε ακόμη κανονίσει την εκτίμηση του εισοδήματος, καλέστε το DHS στο 1800 227 475 * ☐
 - d. χρειάζεστε περισσότερες από 56 ημέρες για να λάβετε μια απόφαση; ☐
 - i. επικοινωνήστε με την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 για μια επέκταση ☐
3. Συμπληρώστε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι
 - e. συνεργαστείτε με τον πάροχο υπηρεσιών σας για να δημιουργήσετε ένα προϋπολογισμό του πακέτου και ένα σχέδιο φροντίδας ☐
 - f. συμφωνήστε στη δομή και τη διάταξη των μηνιαίων καταστάσεων ☐
 - g. κατανοήστε τους όρους και τις χρεώσεις που θα γίνουν στα κονδύλια του Πακέτου Υπηρεσιών σας Φροντίδας στο Σπίτι, συμπεριλαμβανομένου του ποσού εξόδου ☐
 - h. συνάψετε τη Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι ☐
4. Ξεκινήστε και διαχειριστείτε τις υπηρεσίες σας
 - i. επανεξετάζετε το σχέδιο φροντίδας σε τακτική βάση για να διασφαλίσετε ότι εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας ☐
 - j. εάν οι ανάγκες σας αλλάξουν, κλείστε ραντεβού με τον πάροχο υπηρεσιών σας φροντίδας στο σπίτι για να συζητήσετε ☐

** Εάν ήδη λαμβάνετε πληρωμές υποστήριξης εισοδήματος βάσει ελέγχου περιουσιακών στοιχείων, αυτές οι πληροφορίες θα βρίσκονται ήδη στην κατοχή των DHS/DVA, έτσι ώστε να μην χρειαστεί να οργανώσετε μια εκτίμηση εισοδήματος. Εάν αυτές οι πληροφορίες δεν τηρούνται και επιλέγετε να μην έχετε εκτίμηση του εισοδήματός σας, μπορείτε να σας ζητηθεί να καταβάλετε το μέγιστο ποσό.*

Λίστα ελέγχου - Αλλαγή παρόχων υπηρεσιών

Αν ενδιαφέρεστε να αλλάξετε τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας στο σπίτι, είτε επειδή μετακομίσατε είτε γιατί ψάχνετε για καλύτερη προσαρμογή, μπορείτε να το κάνετε. Χρησιμοποιήστε αυτήν τη λίστα ελέγχου για να σας καθοδηγήσει στη διαδικασία αλλαγής παρόχων υπηρεσιών.

1. Διαβάστε την τρέχουσα Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι
 - a. κατανοήσετε τους τυχόν όρους και το ποσό εξόδου για την αλλαγή παρόχων υπηρεσιών ☐
2. Ξεκινήστε την αναζήτηση για νέους παρόχους υπηρεσιών στην περιοχή σας
 - b. χρησιμοποιήστε το εργαλείο «Βρείτε έναν πάροχο υπηρεσιών» [Find a Provider] στον ιστότοπο www.myagedcare.gov.au ή επικοινωνήστε με την υπηρεσία My Aged Care στο 1800 200 422 ☐
3. Αποφασίστε για έναν κατάλληλο πάροχο υπηρεσιών και ελέγξτε ότι μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες που χρειάζεστε ☐
4. Συμφωνήστε την ημερομηνία λήξης για τις υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι με τον τρέχοντα πάροχο υπηρεσιών
Σημείωση: Έχετε 56 ημέρες από αυτή την καταληκτική ημερομηνία για να συνάψετε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι με έναν νέο πάροχο υπηρεσιών. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε παράταση 28 ημερών. ☐
5. Καλέστε την υπηρεσία My Aged Care και ζητήστε επανενεργοποίηση του κωδικού παραπομπής ☐
6. Δώστε στο νέο πάροχο υπηρεσιών τον κωδικό σας παραπομπής ☐
7. Συνάψτε μια Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι
 - c. συνεργαστείτε με τον πάροχο υπηρεσιών σας για να αναπτύξετε τον προϋπολογισμό του πακέτου υπηρεσιών ☐
 - d. συμφωνήστε στη δομή και τη διάταξη των μηνιαίων καταστάσεων ☐
 - e. κατανοήστε τους όρους και τις χρεώσεις που θα γίνουν στα κονδύλια του Πακέτου Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι, συμπεριλαμβανομένων των ποσών εξόδου ☐
 - f. συμφωνήστε την ημερομηνία έναρξης με το νέο πάροχο ☐
 - Σημείωση:** αυτή πρέπει να είναι την ημέρα ή μετά από την ημερομηνία λήξης των υπηρεσιών με τον τρέχοντα πάροχο υπηρεσιών σας
 - g. συνάψτε τη νέα σας Συμφωνία Φροντίδας στο Σπίτι ☐
8. Δώστε στον τρέχοντα πάροχο υπηρεσιών τα στοιχεία του νέου σας παρόχου υπηρεσιών εντός 56 ημερών από την ημερομηνία λήξης που συμφωνήθηκε, ώστε να μεταφέρετε τυχόν αχρησιμοποίητα κονδύλια ☐
9. Λάβετε ειδοποίηση από τον παλαιό πάροχο υπηρεσιών με λεπτομέρειες σχετικά με τα αχρησιμοποίητα κονδύλια ζ.
 - h. εάν η ειδοποίηση δεν έχει ληφθεί εντός 56 ημερών από την ημερομηνία λήξης που συμφωνήθηκε, επικοινωνήστε με τον παλαιό πάροχο υπηρεσιών ☐
10. Ο πάροχος υπηρεσιών μεταφέρει αχρησιμοποίητα κονδύλια (εάν υπάρχουν) στο νέο πάροχο, εντός 70 ημερών από την ημερομηνία της συμφωνημένης λήξης των υπηρεσιών ☐
11. Ο νέος πάροχος υπηρεσιών συμπεριλαμβάνει λεπτομέρειες σχετικά με τα αχρησιμοποίητα κονδύλια που μεταφέρονται σε αυτόν στην επόμενη μηνιαία κατάσταση ☐



Σημειώσεις.

Σημειώσεις.



Για βοήθεια επισκεφτείτε το www.myagedcare.gov.au ή τηλεφωνήστε στο 1800 200 422
Όλες οι πληροφορίες σε αυτή τη δημοσίευση είναι σωστές την 1η Ιουλίου 2019