



Australian Government

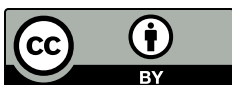


myagedcare



***Broszura informacyjna
na temat usług Pakietu
Opieki Domowej***

ISBN 978-1-925318-03-6



Za wyjątkiem australijskiego godła państwowego i w opisanych przypadkach, wszystkie materiały przedstawione w niniejszym dokumencie opublikowane zostały w ramach licencji Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Szczegóły licencji znaleźć można na stronie Creative Commons (prosimy korzystać z zamieszczonych tu łączy), gdzie także znajduje się pełny tekst prawny licencji CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Dokument musi być przedstawiany jako publikacja Ministerstwa Zdrowia pod tytułem Broszura informacyjna na temat usług Pakietu Opieki Domowej.

Dane kontaktowe

Z pytaniami na temat licencji i wykorzystywania niniejszego dokumentu prosimy zwracać się pocztą elektroniczną pod adres: AACEI@health.gov.au

Niniejszy produkt można znaleźć na stronie www.myagedcare.gov.au

Niniejsza broszura ma na celu pomóc tobie, twojej rodzinie i przyjaciołom w podejmowaniu ważnych decyzji dotyczących sprawowanej nad tobą opieki. Chociaż staraliśmy się, aby zamieszczone tu dane były jak najbardziej wyczerpujące, być może do podjęcia świadomej decyzji w swej specyficznej sytuacji będziesz potrzebować bardziej szczegółowych informacji.

Informacje są aktualne na dzień 1 lipca 2019 r.

Ludność aborygeńską i/lub wysp Cieśniny Torresa zawiadamiamy, że w tej broszurze mogą znajdować się zdjęcia osób zmarłych.

***Broszura informacyjna
na temat usług Pakietu
Opieki Domowej***

Czy broszura ta ci się przyda?

Niniejsza broszura opisuje, w jaki sposób osoby w starszym wieku mogą uzyskać pomoc w życiu codziennym we własnym domu w ramach **Pakietów Opieki Domowej**.

Z broszurą tą powinny zapoznać się osoby, które zostały poddane ocenie Zespołu Diagnostyki Geriatrycznej (Aged Care Assessment Team, ACAT) pod kątem kwalifikowania się do Pakietu Opieki Domowej.

W innych przypadkach prosimy o zadzwonienie do **My Aged Care pod numer 1800 200 422** lub skorzystanie z informacji zamieszczonych na stronie **myagedcare.gov.au** na temat procesu oceny i kwalifikowania się do różnych finansowanych przez rząd typów opieki nad osobami starszymi:

Opieka krótkoterminowa

Usługi opieki krótkoterminowej we własnym domu lub w ośrodku opiekuńczym dla osób starszych dostępne są np. w konieczności opieki wzmacniającej (powrót do samodzielności) lub po wypisaniu ze szpitala.

Poziom podstawowy pomocy w domu

Opieka krótkoterminowa lub ciągła oraz związane z nią usługi, oferowane w ramach *Federalnego Programu dla Ułatwienia Życia w Domu*, w tym m.in. pomoc w sprzątaniu mieszkania, utrzymaniu higieny osobistej, przygotowaniu posiłków, transporcie, zakupach, uzyskaniu dostępu do stowarzyszonych usług medycznych, kontaktów towarzyskich oraz planowanej opieki zastępczej (zapewnienia odpoczynku opiekunowi).

Kompleksowy poziom pomocy w domu

Cztery poziomy opieki regulowanej przez konsumenta, w skoordynowanych pakietach usług w ramach *Programu Pakietów Opieki Domowej*, obejmujących opiekę osobistą, pomoc w domu i usługi pielęgniarские oraz pokrewne i kliniczne usługi medyczne.

Ośrodki opiekuńcze dla osób starszych

Usługi opieki osobistej i pielęgniarские w domach spokojnej starości dla osób niezdolnych do samodzielnego życia we własnym domu. Ten typ usług obejmuje też krótkoterminową opiekę zastępczą w domach spokojnej starości.

Spis treści

Czym jest Pakiet Opieki Domowej?	4
Jak rząd federalny dopłaca do kosztów mojego Pakietu Opieki Domowej?	5
Czy mogę uzyskać Pakiet Opieki Domowej?	8
Sposoby dostępu do Pakietu Opieki Domowej	11
Co robić, jeżeli mam zastrzeżenia do przeprowadzonej oceny lub jej wyniku?	13
Znajdź usługodawcę opieki domowej i oszacuj koszty tej opieki	14
Zostaje ci przyznany Pakiet Opieki Domowej	22
Podpisz umowę o opiece domowej	26
Zarządzaj oferowanymi tobie usługami	34
Dalsza pomoc	42
Lista kontrolna - znajdź usługodawcę opieki domowej i oszacuj koszty tej opieki	45
Lista kontrolna - podpisz umowę o opiece domowej	46
Lista kontrolna - zmiana usługodawcy opieki domowej	47



Czym jest Pakiet Opieki Domowej?

Jest to skoordynowany pakiet opieki i usług pomocnych w jak najdłuższym utrzymaniu samodzielności życia we własnym domu. Niektóre osoby otrzymujące pomoc w ramach Federalnego Programu dla Ułatwienia Życia w Domu są następnie poddawane ocenie kwalifikowania się do Pakietu Opieki Domowej. Inne osoby zaczynają od Pakietu Opieki Domowej.

Zaletą Pakietów Opieki Domowej jest to, że usługodawca będzie z tobą współpracować w celu:

- wybrania typu opieki i zakresu usług, które najlepiej odpowiadają twoim potrzebom i celom
- zarządzania tą opieką i usługami.

Celem zapewnienia potrzebnych ci opcji opieki i usług dostępne są cztery poziomy Pakietów Opieki Domowej. W trakcie oceny potrzeb opieki, specjalista oceny przedyskutuje z tobą twoje obecne potrzeby i określi, jaki poziom usług będzie dla ich zaspokojenia najwłaściwszy.

Naturalnie większość ludzi zostaje zakwalifikowana do niższego poziomu pakietu, podczas gdy tylko niewielka grupa osób wymagać będzie pakietu na wyższym poziomie.

Pakiety usług dla osób starszych:

Poziom 4: wysoki poziom potrzeb opieki



Poziom 3: średni poziom potrzeb opieki



Poziom 2: niski poziom potrzeb opieki



Poziom 1: podstawowy poziom potrzeb opieki



Okres przejściowy



Poziom początkowy, stałe lub krótkoterminowe wsparcie w ramach Federalnego Programu dla Ułatwienia Życia w Domu

Jak rząd federalny dopłaca do kosztów mojego Pakietu Opieki Domowej?

Koszt Pakietu Opieki Domowej pokrywają następujące opłaty:

- to, co płaci rząd australijski (subwencja)
- to, co może być wymagane od ciebie (opłaty za opiekę domową).

Informacje na temat obliczania kosztów własnych zamieszczone są na stronie 15.

Rząd australijski oferuje różnej wysokości subwencje w zależności od poziomu pakietu opieki. Sumy te wypłacane są wybranemu przez siebie usługodawcy opieki domowej.

Rządowa subwencja dla różnych poziomów pakietu opieki wynosi:

Poziom pakietu	Pakiety usług dla osób starszych:	Roczna subwencja rządu australijskiego do sumy około*
1	Podstawowy poziom potrzeb opieki	8 750 \$
2	Niski poziom potrzeb opieki	15 250 \$
3	Średni poziom potrzeb opieki	33 500 \$
4	Wysoki poziom potrzeb opieki	50 750 \$

** Liczby podane są w zaokrągleniu. Maksymalny udział opłat rządowych wzrasta każdego roku. Wysokość indywidualnie przyznanej subwencji zależeć będzie od tego, czy poproszony zostaniesz o uiszczenie opłaty zależnej od wyniku sprawdzianu dochodów.*

Na co można używać funduszy z Pakietu Opieki Domowej?

Funduszy z Pakietu Opieki Domowej można używać do zakupu opieki i usług, które zaspokajają twoje potrzeby zdefiniowane w ocenie Zespołu Diagnostyki Geriatrycznej (ACAT). Potrzeby te wymienione są w twoim planie pomocy My Aged Care. Potrzeby w zakresie opieki i usług należy przedyskutować z usługodawcą opieki domowej w trakcie sporządzania planu opieki, który jest częścią umowy o opiece domowej:

- **Usługi osobiste:** pomoc przy kąpieli lub braniu prysznica, w łazience, przy ubieraniu i rozbieraniu się, poruszaniu się i komunikowaniu się
- **Odżywianie się, nawadnianie organizmu, przygotowywanie posiłków i diety:** pomoc w przygotowywaniu posiłków, w tym potraw specjalnych należących do diet zdrowotnych, religijnych, kulturowych i innych. Pomoc przy używaniu sztućców i przy karmieniu
- **Kontrola czynności fizjologicznych:** pomoc w stosowaniu produktów trzymania moczu i kału, takich jak jednorazowe podkładki lub absorbenty, pomoc w używaniu krzeseł toaletowych, nocników i kaczek, cewników i urządzeń do ściągania moczu oraz lewatyw
- **Sprawność poruszania się:** dostarczanie kul inwalidzkich, balkoników czworonożnych, chodzików rehabilitacyjnych, lasek, mechanicznych podnośników, barierok bocznych łóżka, prześcieradeł z tkanin ślizgowych, skór baranich, poduszek trójkątnych, materacy przeciwodłęzynowych, a także pomoc przy używaniu tych urządzeń
- **Usługi pielęgniarskie oraz pokrewne i terapeutyczne usługi medyczne:** np. terapia patologii mowy, podologia, fizjoterapia, higiena pracy czy inne usługi kliniczne, w tym usługi dotyczące wad słuchu i wzroku
- **Transport i usługi osobiste:** pomoc przy robieniu zakupów, wizytach u lekarza czy dojeździe na spotkania towarzyskie
- **Pielęgnacja skóry:** pomoc przy zmianie bandażu, opatrunków i przy nawilżaniu skóry.

Pakiet Pomocy Domowej może też być użyty do opłacania następujących usług:

- **Telemedycyna:** konferencje wideo i technologie cyfrowe (w tym monitorowanie zdalne) w celu usprawnienia dostępu do właściwej opieki we właściwym czasie
- **Technologia wspomagająca:** w tym urządzenia ułatwiające poruszanie i komunikowanie się oraz bezpieczeństwo osobiste
- **Akcesoria i urządzenia pomocowe:** w szczególności z funduszu pakietu opieki domowej zakupić można urządzenia ułatwiające życie codzienne. Podpisana przez ciebie umowa o opiece domowej musi wyszczególnić, czy urządzenia te są wypożyczone, kto jest ich właścicielem oraz kto odpowiada za koszty eksploatacji i napraw.

Usługodawca opieki domowej będzie z tobą współpracować przy wyborze typu opieki i zakresu usług, które najlepiej odpowiadają twoim potrzebom i celom.

Na co nie można wydawać funduszy z Pakietu Opieki Domowej?

Funduszy z Pakietu Opieki Domowej nie można używać jako źródła dochodu na pokrycie kosztów np. (ale nie wyłącznie):

- codziennych rachunków
- żywności
- spłat kredytów hipotecznych
- opłat za wynajem mieszkania.

Funduszy z Pakietu Opieki Domowej nie można też używać do zakupu:

- innego typu opieki, który jest finansowany lub częściowo finansowany przez rząd australijski
- kosztów podróży i zakwaterowania
- wydatków na rozrywkę, np. składek na członkostwo klubowe czy biletów na imprezy sportowe.

Czy mogę uzyskać Pakiet Opieki Domowej?

Jeśli ACAT nie przeprowadził jeszcze z tobą oceny w związku z Pakietem Opieki Domowej, ty sam lub mianowany przez ciebie przedstawiciel powinien zadzwonić do My Aged Care pod numer 1800 200 422. Personel centrum kontaktowego zada ci szereg pytań, aby zapoznać się z twoimi potrzebami i obecnymi formami opieki nad tobą oraz aby poinformować cię o dalszych krokach.

Personel centrum kontaktowego może następnie:

- zorganizować spotkanie twarzą w twarz u ciebie w domu z wykwalifikowaną osobą, która dokona oceny twoich potrzeb
- skierować cię do usługodawcy opieki, przy wyborze usługodawcy biorąc pod uwagę twoje preferencje
- udzielić ci informacji na temat opieki nad osobami starszymi i wyszczególnić usługi, które mogą być ci pomocne.

Poproszą cię oni również o zgodę na stworzenie w kartotece twojej osobistej karty klienta. Zapis ten będzie zawierał uaktualnione informacje na temat twoich potrzeb, wyniki przeprowadzonych ocen i listę świadczonych tobie usług. Zapis ten zredukuje konieczność powtarzania przez ciebie opisu swojej sytuacji.

Możesz też mianować członków rodziny lub przyjaciół jako swoich przedstawicieli. Będą oni mieli wgląd do twojej karty klienta w systemie My Aged Care. Mogą oni występować w roli przedstawiciela, aby omawiać twoje potrzeby. Możesz też poinstruować centrum kontaktowe, aby korespondencja odnosząca się do twojego Pakietu Opieki Domowej przesyłana była na adres przedstawiciela.

Ocena potrzeb

Po zadzwonieniu do My Aged Care, jeśli twoje potrzeby w zakresie opieki wskazują, że może być ci potrzebny Pakiet Opieki Domowej, będziesz skierowany do ACAT celem przeprowadzenia oceny twarzą w twarz. Ocena ta pozwoli na określenie właściwego dla twoich potrzeb poziomu Pakietu Opieki Domowej.

Lokalny członek zespołu ACAT (zwykle pielęgniarka, pracownik socjalny lub inny pracownik służby zdrowia) znajdzie czas, aby odwiedzić cię w domu (lub w szpitalu, jeśli tam właśnie przebywasz), by porozmawiać z tobą na temat radzenia sobie z czynnościami dnia codziennego. Osoba ta wytłumaczy też zasady procesu oceny.

Zanim się z tobą spotka, członek zespołu ACAT może poprosić cię o wyrażenie zgody na rozmowę z twoim lekarzem na temat twojej sytuacji zdrowotnej. Jeśli tej zgody udzielisz, zostanie to przez członka zespołu ACAT odnotowane. Uzyskane informacje będą traktowane poufnie.

Za twoją zgodą, członek zespołu ACAT:

- dokona oceny i potwierdzi, że kwalifikujesz się do opieki domowej aby dalej móc mieszkać we własnym domu, lub skieruje cię do innych służb pomocy
- udzieli ci informacji na temat usług opieki domowej dostępnych w twojej okolicy
- pomoże ci uzyskać dostęp do potrzebnych ci opcji opieki
- w razie potrzeby pomoże zorganizować opiekę zastępczą w domu spokojnej starości.

Członek zespołu ACAT omówi z tobą twoją obecną sytuację, dokona oceny, czy spełniasz warunki do korzystania z subwencjonowanych przez rząd australijski usług dla osób starszych i zatwierdzi je, jeśli się kwalifikujesz. Oceny te są bezpłatne.

Pamiętaj, że twoje preferencje będą zawsze brane pod uwagę, a w czasie przeprowadzania oceny nie będzie trzeba podejmować żadnych decyzji na temat swojej przyszłości.

Możesz poprosić kogoś – na przykład członka rodziny, przyjaciela lub opiekuna – do wzięcia udziału w ocenie w charakterze dodatkowego wsparcia.



Sposoby dostępu do Pakietu Opieki Domowej

Niniejsza broszura opisuje typowe sposoby dostępu dla osób, które zostały poddane ocenie i zakwalifikowały się do otrzymywania Pakietu Opieki Domowej, oraz podaje informacje na temat czynności podejmowanych na każdym etapie procesu, ułatwiając w ten sposób uzyskanie i zarządzanie usługami opieki domowej.



Uzyskaj wynik przeprowadzonej z tobą oceny

Po dokonaniu oceny członek zespołu ACAT podejmie formalną decyzję na temat twoich potrzeb w zakresie opieki, kwalifikowania się do otrzymywania Pakietu Opieki Domowej i poziomu pakietu, który zaspokaja twoje potrzeby.

Jeśli ocena wykaże, że kwalifikujesz się do otrzymywania Pakietu Opieki Domowej:

- Otrzymasz zawiadomienie z My Aged Care z zatwierdzeniem Pakietu Opieki Domowej oraz informacją na temat poziomu usług pakietu i przyznanego ci stopnia pierwszeństwa w kolejce
- Zostaniesz umieszczony w ogólnokrajowej kolejce priorytetowej w oczekiwaniu na zatwierdzenie dla ciebie poziomu pakietu. Miejsce w kolejce zależy od daty zakwalifikowania się do opieki domowej i przyznanego ci stopnia pierwszeństwa.

Może się zdarzyć, że nie zakwalifikujesz się do otrzymywania Pakietu Opieki Domowej. W takim przypadku otrzymasz zawiadomienie z wytłumaczeniem przyczyn i poradą, gdzie udać się po dalszą pomoc. Możesz kwalifikować się do otrzymywania innych usług, co zostanie wytłumaczone w tym liście.

Jeśli twoje potrzeby w jakimkolwiek czasie zmieniają się, możesz zamówić nową ocenę ACAT kontaktując się z My Aged Care.

Jeśli nie otrzymasz zawiadomienia wyjaśniającego wyniki przeprowadzonej z tobą oceny, skontaktuj się z ACAT pod numerem 1800 200 422 i poproś o jego kopię.



Co robić, jeżeli mam zastrzeżenia do przeprowadzonej oceny lub jej wyniku?

Jeśli masz zastrzeżenia co do sposobu przeprowadzenia oceny lub do podanej w zawiadomieniu decyzji, masz prawo do wyrażenia tych zastrzeżeń.

W zawiadomieniu podane będą informacje na temat składania zażaleń i odwoływania się od decyzji.

Członkowie ACAT są pracownikami rządów stanowych lub terytorialnych i obowiązują ich procedury rozpatrywania skarg danego rządu.

Każdy zespół ACAT musi stosować się do procedur dotyczących rozpatrywania zażaleń.

Jeśli masz jakieś zastrzeżenia:

Zadzwoń do specjalisty oceny opieki w ACAT, aby przedyskutować swe zastrzeżenia i poprosić o pomoc. Być może będzie mógł ci pomóc i wysłucha twoich zastrzeżeń.

Jeśli nie będziesz w stanie rozwiązać problemu w rozmowie z ACAT, poproś o podanie ci danych kontaktowych kierownika departamentu rządowego twojego stanu lub terytorium. Tam należy kierować swoje zastrzeżenia.

Jeśli w dalszym ciągu nie zgadzasz się z wynikiem oceny, możesz napisać list do Sekretarza Ministerstwa Zdrowia (Secretary of the Department of Health) z wyjaśnieniem, dlaczego uważasz, że wynik ten należy zmienić.

Listy należy kierować na następujący adres:

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

List musi zostać wysłany do Sekretarza w ciągu **28 dni** od daty otrzymania pisma z ACAT.

Wystąpienie z żądaniem ponownego rozpatrzenia decyzji ACAT jest bezpłatne. Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku tego ponownego rozpatrzenia, możesz odwołać się do Trybunału Odwołań Administracyjnych (Administrative Appeals Tribunal). To postępowanie podlega opłacie. Dalsze informacje można znaleźć na stronie www.aat.gov.au lub dzwoniąc pod numer 1800 228 333.

Znajdź usługodawcę opieki domowej i oszacuj koszty tej opieki

Jak znaleźć usługodawcę?

Po uzyskaniu potwierdzenia, że kwalifikujesz się do otrzymywania usług Pakietu Opieki Domowej, powinieneś zacząć rozglądać się za zatwierdzonym usługodawcą w twoim rejonie, aby ustalić:

- w jaki sposób może on najlepiej spełnić twoje potrzeby
- jakie są związane z tym opłaty i koszty, i co one znaczą

jakie inne usługi oferuje i po jakich cenach.

Usługodawcę można znaleźć w następujący sposób:

poprzez witrynę My Aged Care pod adresem www.myagedcare.gov.au, gdzie można wyszukiwać i porównywać usługodawców, ich ceny i zakres usług; lub

dzwoniąc do My Aged Care pod numer 1800 200 422. Osoba, z którą będziesz rozmawiać, może podać ci listę lokalnych usługodawców opieki przez telefon lub może ci tę listę przesłać listownie.

Każdy usługodawca jest inny, więc spotkanie z nimi pomoże ci zrozumieć, czego się możesz spodziewać. Zobaczysz też jaką opieką, usługami i zajęciami znajdują się w ich ofercie.

Na końcu niniejszej broszury zamieszczona jest lista kontrolna, która może ci pomóc w przygotowaniu pytań, które być może będziesz chciał zadać potencjalnym usługodawcom.



Ile to kosztuje?

Na fundusze Pakietu Opieki Domowej składa się:

- to, co płaci rząd australijski (subwencja)
- to, co może być wymagane od ciebie (opłaty za opiekę domową).

Subwencja rządu australijskiego różni się w zależności od poziomu Pakietu Opieki Domowej. Sumy te wypłacane są wybranemu przez ciebie usługodawcy opieki domowej.

Jeśli cię na to stać, oczekuje się od ciebie udziału w kosztach opieki nad tobą.

My Aged Care może podać ci szacunkowe wyliczenie spodziewanych opłat. Celem uzyskania wyliczenia kosztów można:

- odwiedzić stronę www.myagedcare.gov.au i wybrać link „Fee Estimator”, lub
- zadzwonić do My Aged Care pod numer 1800 200 422.

Jakie opłaty będę ponosić?

Istnieją trzy typy opłat, których uiszczenia może oczekiwać twój usługodawca:

- podstawowa stawka dzienna
- opłata za opiekę zależna od wyniku sprawdzianu dochodów
- opłaty dodatkowe.



Podstawowa stawka dzienna

Wysokość podstawowej stawki dziennej wyliczana jest jako odsetek podstawowej renty starczej dla osoby samotnej. Odsetek ten jest różny dla różnych poziomów Pakietu Opieki Domowej.

Odsetek podstawowej stawki dziennej dla każdego poziomu Pakietu Opieki Domowej wynosi jak następuje:

Poziom pakietu	Odsetek podstawowej renty starczej dla osoby samotnej
1	15,68
2	16,58
3	17,05
4	17,50

Podstawowa stawka dzienna podwyższana jest w dniach 20 marca i 20 września każdego roku, zgodnie ze zmianami wysokości renty starczej. Zasada ta ma zastosowanie do każdej osoby otrzymującej Pakiet Opieki Domowej, nawet jeśli żyje ona w parze.

Oплата за опеку zależна od wyniku sprawdzianu dochodów

Możesz też być poproszony o dalszy udział w kosztach opieki ze względu na swoją sytuację finansową. Jest to tzw. „opłata za opiekę zależną od sprawdzianu dochodów”, którą uiszcza się dodatkowo do podstawowej stawki dziennej.

Jeżeli zostaniesz poproszony o uiszczanie opłaty za opiekę zależnej od sprawdzianu dochodów, subwencja rządowa zmniejsza się o wysokość tej opłaty, wyliczonej jako znajdującej się w zasięgu twoich możliwości finansowych. Usługodawca musi świadczyć ci usługi odzwierciedlające pełną wartość przyznanego ci Pakietu Opieki Domowej. Jedyne, co się zmienia, to źródło funduszy.

Na przykład, jeśli twój Pakiet Opieki Domowej został wyceniony na 30 000 \$, a DHS określił, że jesteś w stanie płacić 10 000 \$ jako opłatę zależną od sprawdzianu dochodów, rządowa subwencja dla usługodawcy wyniesie 20 000 \$ ($30\,000 - 10\,000 = 20\,000$ dolarów).

Dla zależnych od sprawdzianu dochodów opłat za opiekę mają zastosowanie dzienne, roczne i dożywotnie limity.

W sprawdzianie dochodów na cele Pakietu Opieki Domowej twój dom rodzinny nie jest brany pod uwagę.

Nie będziesz proszony o wnoszenie zależnych od sprawdzianu dochodów opłat za opiekę, o ile twój roczny dochód jest niższy niż maksymalny dochód dopuszczalny dla osób otrzymujących pełną rentę starczą.

Jeśli żyjesz w parze, należne opłaty obliczane będą na zasadzie podzielenia na pół wspólnego dochodu, niezależnie od tego, kto go zarobił.

Opłaty dodatkowe

Opłaty dodatkowe to jakiegokolwiek sumy za opiekę i usługi dodatkowe niewchodzące w skład Pakietu Opieki Domowej, na płacenie których się zgodziłeś.

Jak obliczyć, ile będę płacić?

Opłaty za korzystanie z Pakietu Opieki Domowej są określane przez DHS.

Jeśli otrzymujesz płatność podlegającą sprawdzianowi dochodów, np. rentę starczą lub kombatancką, nie musisz nic robić. Po podpisaniu umowy o opiece domowej otrzymasz pismo powiadamiające o wysokości opłat, o których uiszczenie będziesz mógł zostać poproszony.

Jeśli jesteś samofinansującym się emerytem lub otrzymujesz rentę w niepełnej wysokości i nie otrzymujesz poddawanych sprawdzianowi płatności wsparcia dochodów, będziesz musiał wypełnić oficjalny formularz oceny dochodów.

Zasiłki wspierające dochody, które nie podlegają sprawdzianowi dochodów to m.in.:

- renta starcza — osoby niewidome
- zasiłek dla niepełnosprawnych — osoby niewidome
- dodatek dla opiekunów
- dodatek na dojazdy
- zasiłek dla niepełnosprawnych bez dodatku wspierającego dochód, wypłacany przez Department of Veterans' Affairs
- zasiłek dla wdów wojennych bez dodatku wspierającego dochód, wypłacany przez Department of Veterans' Affairs.

Jeśli chcesz otrzymać pismo dotyczące opłat przed rozpoczęciem korzystania z pakietu, zadzwoń do Centrelink pod numer 1800 227 475 lub do DVA pod numer 1800 555 254.

Wszystkie oczekiwane od ciebie opłaty zostaną z tobą omówione przez usługodawcę w ramach sporządzania umowy o opiece domowej i budżetu pakietu, przed rozpoczęciem korzystania z usług.

Po rozpoczęciu korzystania z pakietu opieki i usług, wysokość subwencji i opłat własnych na rzecz Pakietu Opieki Domowej można sprawdzać w zestawieniach miesięcznych.

Jak przeprowadzić sprawdzian dochodów?

Sprawdzian dochodów można przeprowadzić odwiedzając stronę DHS pod adresem humanservices.gov.au/agedcare, gdzie można:

- użyć formularza elektronicznego korzystając ze wskazówek pomocnych w jego wypełnianiu; lub
- wydrukować formularz o nazwie Home Care Package, Calculation of your cost of care (SA456).

W jaki sposób zostanę zawiadomiony o opłatach?

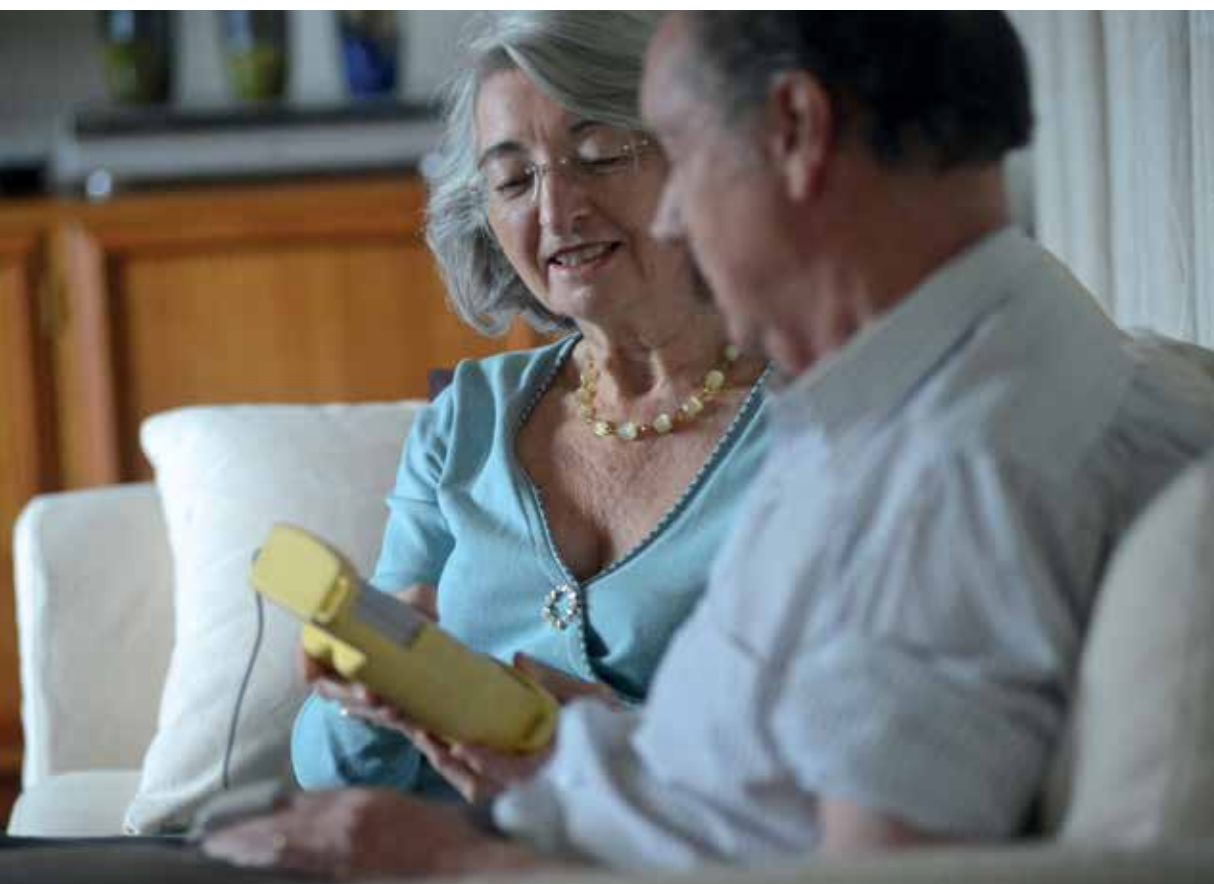
Kiedy DHS wyliczy twoją maksymalną opłatę zależną od dochodu, wyśle **tobie i twojemu usługodawcy** pismo powiadamiające o wysokości stawki dziennej, o płacenie której możesz zostać poproszony.

Jeśli ubiegasz się o przeprowadzenie sprawdzianu dochodów przed rozpoczęciem korzystania z usług pakietu, tylko **ty** otrzymasz pismo powiadamiające o maksymalnej wysokości stawki, o płacenie której możesz zostać poproszony. Zawiadomienie takie będzie ważne przez 120 dni, o ile twoja sytuacja w tym czasie znacząco się nie zmieni. Jeżeli zajdzie zmiana w twojej sytuacji życiowej, należy powiadomić o tym DHS. Ministerstwo przyśle następne pismo z powiadomieniem o nowych stawkach.

Co robić w przypadku braku odpowiedzi z Department of Human Services?

Od chwili przedłożenia formularza sprawdzianu dochodów do otrzymania pisma o opłatach minie przynajmniej dwa tygodnie.

Jeśli nie otrzymałeś pisma po dwóch tygodniach, skontaktuj się z DHS pod numerem 1800 227 475 i zapytaj o postęp w sprawie sprawdzianu dochodów.



Co będzie, jeśli nie będę w stanie pokryć tych płatności?

Jeśli uważasz, że będziesz miał trudności z uiszczaniem wymaganych opłat, możesz wystąpić o pomoc w związku z trudną sytuacją finansową. Każde podanie oceniane jest indywidualnie.

Aby twój wniosek o uwzględnienie trudnej sytuacji finansowej został rozważony:

- twój majątek trwały musi być mniej niż 1,5 razy wyższy od wysokości rocznej renty starczej (z dodatkami)
- nie mogłeś dokonać darowizn przewyższających 10 000 \$ w roku ubiegłym lub 30 000 \$ w okresie ubiegłych pięciu lat
- twoje zarobki zostały poddane sprawdzianowi dochodów zgodnie z Ustawą o opiece nad osobami starszymi z roku 1997.

Aby wystąpić o pomoc w związku z trudną sytuacją finansową, ty lub twój przedstawiciel musicie wypełnić formularz podania i złożyć go w DHS. Formularz ten dostępny jest na stronie DHS pod adresem <https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462> lub można o niego poprosić dzwoniąc pod numer 1800 227 475.

Jak często wnoszone są opłaty?

Opłaty obliczane są za każdy dzień obowiązywania Pakietu Opieki Domowej, a zwykle płacone są co dwa tygodnie lub miesięcznie. Rząd też płaci usługodawcy subwencje i zasiłki za każdy dzień obowiązywania pakietu.

Kiedy mam rozpocząć uiszczanie opłat?

Nie musisz nic płacić (ani podstawowej stawki dziennej, ani opłaty za opiekę zależnej od sprawdzianu dochodów) do momentu wejścia w życie Pakietu Opieki Domowej. Jednakże, gdy już podpisałeś z usługodawcą umowę o opiece domowej, możesz być poproszony o wnoszenie opłat do jednego miesiąca z góry.

Gdzie mogę uzyskać poradę finansową?

Porady na temat podstawowych zasad zarządzania własnymi pieniędzmi można uzyskać w poradnictwie finansowym (Financial Information Service) Ministerstwa Usług Społecznych. Ta bezpłatna, poufna usługa może pomóc ci w podejmowaniu świadomych decyzji dotyczących kwestii finansowych istotnych dla twoich obecnych i przyszłych potrzeb.

W celu uzyskania dalszych informacji na temat Financial Information Service, zadzwoń do DHS pod numer 132 300 i powiedz „Financial Information Service”, gdy cię zapytają.

Jakie inne opłaty może pobierać usługodawca?

Wybrany przez ciebie usługodawca może pobierać z funduszy twojego Pakietu Opieki Domowej opłaty za koszty zarządzania pakietem i zarządzania opieką. Różni usługodawcy naliczają różne opłaty za sprawowanie opieki, więc należy pytać co to za koszty i ile będzie trzeba za te usługi płacić.

Ceny te muszą być publikowane na stronie My Aged Care. Użyj narzędzia „Find a provider” w witrynie My Aged Care.

Usługodawca musi też zamieścić kopię swego cennika w podpisanej z tobą umowie o opiece domowej. Następnie musi on pobierać sumy z budżetu Pakietu Opieki Domowej zgodnie z opublikowanym cennikiem. Jeśli usługodawca chce zmienić opłatę za jakąś usługę (na niższą lub wyższą), musi on z wyprzedzeniem przedyskutować z tobą tę zmianę i uzyskać na nią twoją zgodę. Zmiana ceny i przyczyna tej zmiany muszą też być odnotowane w umowie o opiece domowej.

Wszystkie sumy potrącane z budżetu Pakietu Opieki Domowej muszą być wykazane w zestawieniu miesięcznym, które jest częścią umowy o opiece domowej, na którą się ugodziłeś.

Powinieneś też zapytać usługodawcę, czy potrąca on opłatę z tytułu zerwania kontraktu (z niewydanych funduszy pakietu), jeśli zdecydujesz się zmienić usługodawcę lub zrezygnujesz z usług opieki w domu.

Zob. strona 29, gdzie zamieszczone są dodatkowe informacje na temat opłat należnych z tytułu zerwania kontraktu.



Zostaje ci przyznany Pakiet Opieki Domowej

Jak działa ogólnokrajowy system priorytetowy?

Po potwierdzeniu, że kwalifikujesz się do otrzymywania usług Pakietu Opieki Domowej, zostaniesz umieszczony w ogólnokrajowym systemie priorytetowym w oczekiwaniu przyznania Pakietu.

Miejsce w kolejce priorytetowej zależy od:

- daty zakwalifikowania się do opieki domowej
- przyznanego ci przez ACAT na podstawie przeprowadzonej oceny stopnia pierwszeństwa.

Od daty zakwalifikowania się do dnia przyznania Pakietu Opieki Domowej należy liczyć się z okresem oczekiwania.

Gdy Pakiet Opieki Domowej stanie się dostępny, otrzymasz zawiadomienie z My Aged Care, że Pakiet został ci przyznany.

W piśmie tym zawarte będą następujące informacje:

- poziom przyznanego ci Pakietu Opieki Domowej
- twój kod odnośnikowy, który należy udostępnić swojemu usługodawcy.

Po otrzymaniu tego pisma możesz rozpocząć negocjacje z preferowanym przez siebie usługodawcą na temat szczegółów umowy o opiece domowej. Gdy podpiszesz tę umowę, możesz zacząć korzystać z usług.

Co robić, jeśli jeszcze nie chcę korzystać z pakietu?

Jeśli nie chcesz jeszcze korzystać z pakietu, zadzwoń bezzwłocznie do My Aged Care pod numer 1800 200 422 po to, by mogła z niego skorzystać inna osoba w potrzebie.

Nie stracisz swojego miejsca w kolejce priorytetowej, ponieważ zależy ono od daty zakwalifikowania się do opieki domowej i przyznanego ci stopnia pierwszeństwa. Nic nie tracisz, jeśli zdecydujesz się opóźnić korzystanie z usług opieki domowej.

W przyszłości możesz w każdej chwili zadzwonić do My Aged Care i poprosić o Pakiet Opieki Domowej.

Co się stanie, gdy zostanie mi przyznany pakiet na niższym poziomie?

Może się zdarzyć, że zostanie ci przyznany pakiet na poziomie niższym niż ten, do którego zostałeś zakwalifikowany. Umożliwi ci to dostęp do usług w okresie oczekiwania na przyznanie ci pakietu na zatwierdzonym dla ciebie poziomie. Na przykład, jeśli zakwalifikowałeś się do Pakietu Opieki Domowej na poziomie 4, możesz otrzymać zawiadomienie przyznania ci Pakietu Opieki Domowej na poziomie 2, co umożliwi ci korzystanie z opieki i usług w okresie oczekiwania na dostęp do Pakietu Opieki Domowej na poziomie 4.

W oczekiwaniu na pakiet na właściwym poziomie pozostaniesz w ogólnokrajowym systemie priorytetowym, jednocześnie już korzystając z usług dostępnych w pakiecie na niższym poziomie. Kiedy pakiet na wyższym poziomie stanie się dostępny, automatycznie zostaniesz przeniesiony przez pracowników My Aged Care do tego pakietu. Aby przejść na wyższy poziom, sam nie musisz nic robić. Po przejściu na wyższy poziom ty i twój usługodawca otrzymacie o tym zawiadomienie. Musisz wówczas omówić z usługodawcą zorganizowanie dodatkowej opieki i usług.

Co się stanie, jeśli nie przyjmę pakietu na niższym poziomie?

Jeśli zostanie ci przyznany pakiet na niższym poziomie, a ty nie chcesz go zaakceptować, nie znajdziesz się przez to w niekorzystnej sytuacji. W oczekiwaniu na pakiet na wyższym poziomie pozostaniesz w ogólnokrajowym systemie priorytetowym i będziesz powiadomiony, kiedy pakiet taki stanie się dostępny.

Możesz poinformować My Aged Care lub specjalistę oceny, na jakim poziomie będziesz chętny zaakceptować Pakiet Opieki Domowej. Pakiet na niższym poziomie oferowany jest, by umożliwić ci jak najszybszy dostęp do opieki i usług.

Co robić z kodem odnośnikowym?

Kopię pisma przyznającego pakiet i przydzielającego ci kod odnośnikowy oraz wynik sprawdzianu dochodów należy zabierać ze sobą na spotkania z usługodawcą/usługodawcami.

Masz **56 dni** od daty przyznania ci Pakietu Opieki Domowej na znalezienie usługodawcy i podpisanie umowy o opiece domowej.

Jeśli masz trudności w znalezieniu zatwierdzonego usługodawcy w ciągu **56 dni** lub potrzebujesz więcej czasu na podjęcie decyzji, zadzwoń do My Aged Care pod numer 1800 200 422, gdzie możesz uzyskać przedłużenie terminu o **28 dni**.

Jeśli nie podpiszesz umowy o opiece domowej w czasie uzgodnionym z My Aged Care, otrzymasz zawiadomienie, że przyznany ci Pakiet Opieki Domowej został wycofany.

Jeśli pakiet zostanie wycofany, będziesz musiał zadzwonić do My Aged Care, jeśli zechcesz być umieszczony z powrotem w ogólnokrajowym systemie priorytetowym w celu przyznania Pakietu Opieki Domowej. Twoja pozycja w ogólnokrajowym systemie priorytetowym zależeć będzie od oryginalnej daty zakwalifikowania się do otrzymania pakietu.



Podpisz umowę o opiece domowej

Po wybraniu usługodawcy, który najlepiej odpowiada twoim wymaganiom, opracuj wspólnie z nim plan opieki i budżet pakietu.

Jest to podstawa umowy o opiece domowej, która określa:

- w jaki sposób świadczone są usługi
- kto będzie te usługi świadczyć
- ile będą one kosztować.

Powinieneś mieć dość czasu, aby dokument przejrzeć i, jeśli sobie tego życzysz, zasięgnąć niezależnej porady prawnej, zanim umowę o opiece domowej podpiszesz.

Jeśli nie jesteś w stanie podpisać umowy o opiece domowej z powodu niesprawności fizycznej lub choroby, umowa ta może być podpisana w twoim imieniu przez twojego przedstawiciela.

Masz prawo umowy nie zawrzeć. Jeśli to nastąpi, usługodawca opieki domowej w dalszym ciągu musi z tobą porozmawiać na temat potrzebnego ci poziomu i typu opieki usług.

Ważne jest, aby usługodawca opieki domowej odnotował przyczyny, dla których odmówił podpisania umowy, oraz zasady oferowanej ci opieki.

Należy pamiętać, że zawierasz z usługodawcą umowę na zasadach równego partnerstwa.

Wszelkie zmiany w umowie o opiece domowej muszą zostać uzgodnione pomiędzy tobą i usługodawcą.

Twoje prawa

Statut praw i obowiązków osób korzystających z opieki (Charter of Aged Care Rights) określa twoje prawa jako osoby korzystającej z usług Pakietu Opieki Domowej.

Usługodawca musi wręczyć ci podpisaną przez niego kopię Statutu i pomóc ci w zrozumieniu jego treści. Usługodawca musi też umożliwić ci (lub twojemu przedstawicielowi) podpisanie tego dokumentu. Dalsze informacje na temat Statutu można znaleźć na stronie My Aged Care pod adresem www.myagedcare.gov.au.

Jesteś też chroniony przepisami australijskich praw konsumenckich. Dalsze informacje na temat tych przepisów dostępne są na stronie www.accc.gov.au/agedcare.

W jaki sposób świadczone są usługi opieki

Od 1 lipca 2019 r. obowiązuje nowy zestaw standardów dla opieki nad osobami starszymi, zatytułowany Standardy Jakości dla Opieki nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality Standards).

Standardy Jakości dla Opieki nad Osobami Starszymi koncentrują się na jakości usług z perspektywy klienta, a nie na procesach usługodawcy. Ułatwi to klientom, ich rodzinom, opiekunom i przedstawicielom zrozumienie, czego mogą się spodziewać od usługodawcy. Uprości to też przepisy dla usługodawców oferujących różnorodny wachlarz usług, a także zachęci do nowatorstwa, doskonalenia zawodowego i ciągłego usprawniania.

Dalsze informacje na temat Standardów można znaleźć na stronie My Aged Care pod adresem www.myagedcare.gov.au.

Przygotowanie planu opieki

Usługodawca opieki będzie już w posiadaniu pewnych informacji na temat twoich potrzeb, odnotowanych w czasie oceny ACAT.

Plan opieki i budżet pakietu są ważnymi elementami umowy o opiece domowej.

Aby przygotować plan opieki usługodawca musi współpracować z tobą i uwzględnić twoje preferencje. Obejmuje to też uwzględnienie potrzeb twojego opiekuna, jeśli go masz.

Twoje cele

Przy omawianiu swoich potrzeb z usługodawcą musisz przemyśleć swe cele i co naprawdę jest dla ciebie ważne. Zidentyfikowanie swoich celów pomoże ci w wyborze typu opieki i usług, które najlepiej odpowiadać będą twoim potrzebom. Celem może być np. prowadzenie zdrowego trybu życia czy też uzyskanie swobody poruszania się.

Powinieneś rozważyć następujące kwestie:

- Co może mi ułatwić życie codzienne?
- Co najbardziej lubię robić?
- Czego mi potrzeba dla zapewnienia bezpieczeństwa osobistego?
- Gdzie i kiedy będę potrzebować pomocnej ręki?
- W jaki sposób te usługi uzupełnią pracę mojego opiekuna?

Twoje potrzeby w zakresie opieki

Usługodawca powinien wziąć pod uwagę wszelką pomoc, którą już obecnie otrzymujesz, w tym pomoc opiekuna, członków rodziny, przyjaciół, lokalnej społeczności itp., aby optymalnie wykorzystać fundusze Pakietu Opieki Domowej.

Oferowane tobie usługi

Plan opieki opisuje w szczegółach typ opieki i zakres usług, z których będziesz korzystać dla zaspokojenia swoich potrzeb i celów. Plan może też definiować, kto będzie oferował te usługi, kiedy i jak często.

Zarządzanie opieką

W planie opieki powinien znajdować się opis sposobu zarządzania opieką przez usługodawcę. Niektórzy usługodawcy oferują opcję udziału klienta w zarządzaniu Pakietem Opieki Domowej. Usługodawca przedyskutuje z tobą te opcje, a w planie opieki zostanie odnotowane, na jakim poziomie zdecydowałeś się uczestniczyć w zarządzaniu.

Twój plan opieki

Po wspólnym przygotowaniu planu opieki, jego kopia musi zostać ci wręczona przed upływem 14 dni od momentu rozpoczęcia świadczenia ci usług. Usługodawca nie może zmienić planu opieki bez twojej zgody. Możesz się z nimi w dowolnym czasie skontaktować w sprawie modyfikacji tego planu.

Musisz pamiętać, że twoje potrzeby opieki mogą wraz z upływem czasu ulec zmianie, więc plan opieki musi być aktualizowany, by wychodzić naprzeciw tym zmieniającym się potrzebom. Twój stan zdrowia i stopień samodzielności mogą się poprawić, być może zaczniesz się koncentrować na nowych celach lub też możesz doświadczyć pogorszenia się stanu zdrowia, co wymagać będzie innych usług.

Musisz dokonać przeglądu swojego planu opieki:

- przynajmniej raz na 12 miesięcy, aby upewnić się, że opieka i usługi świadczone w ramach Pakietu Opieki Domowej w dalszym ciągu odpowiadają twoim potrzebom. Możesz poprosić o przegląd pakietu opieki w dowolnym czasie, jeśli twoje potrzeby ulegną zmianie.
- Jeśli korzystasz z usług pakietu na poziomie niższym od tego, do którego się zakwalifikowałeś, a został ci przyznany pakiet na wyższym poziomie, pozwoli ci to skorzystać z dodatkowych usług potrzebnych dla zaspokojenia twoich potrzeb.

Budżet Pakietu Opieki Domowej

Opieka i usługi, z których korzystasz, opłacane są z budżetu Pakietu Opieki Domowej. Usługodawca omówi z tobą dostępny ci budżet i sposoby jego wykorzystania.

Budżet pakietu pozwala ci na wgląd do dostępnych funduszy i śledzenie ich wydawania.

Na budżet pakietu składają się:

- subwencja rządowa (plus przysługujące ci zasiłki - patrz strona 31)
- opłaty ponoszone przez ciebie (i jakiegokolwiek sumy dodatkowe, na płacenie których zgodziłeś się za dodatkową opiekę i usługi).

Pamiętaj, że opieka i usługi otrzymywane w ramach Pakietu Opieki Domowej muszą mieścić się w budżecie tego pakietu, o ile nie robisz dodatkowych wpłat.

Opłaty z tytułu zerwania kontraktu

Usługodawcy opieki domowej mogą potrącić opłatę z tytułu zerwania kontraktu z niewydanych funduszy pakietu, jeśli postanowisz przenieść się do innego usługodawcy opieki lub zakończyć korzystanie z usług.

Wysokość maksymalnych opłat z tytułu zerwania kontraktu, które usługodawca może wprowadzić do umowy o opiece domowej, jest zamieszczona w witrynie My Aged Care. Jeśli usługodawca zamierza pobrać opłatę z tytułu zerwania kontraktu, musi to być uzgodnione z tobą i odnotowane w umowie o opiece domowej.

Umowa o opiece domowej będzie też zawierać informacje o warunkach tej umowy, np. o minimalnym czasie trwania kontraktu czy długości okresu wypowiedzenia.

Zanim podpiszesz umowę o opiece domowej powinieneś być świadomy, jakie stawki, opłaty z tytułu zerwania kontraktu i warunki umowy będą ciebie obowiązywać.

Miesięczne zestawienie finansowe

Będziesz otrzymywać od usługodawcy zestawienia miesięczne, wykazujące pobrane opłaty za usługi i sprzęt, zarządzanie opieką i inne obciążenia, plus budżet pozostający do dyspozycji. Jeśli nie otrzymujesz zestawienia miesięcznego, zawiadom o tym swego usługodawcę

Saldo niewydatowanych pieniędzy musi być przenoszone z miesiąca na miesiąc i z roku na rok tak długo, jak długo korzystasz z usług pakietu dostarczanych przez danego usługodawcę. Jeśli zdecydujesz się zrezygnować z Pakietu Opieki Domowej lub życzyś sobie zmiany usługodawcy, niewydane środki budżetowe będą zwrócone tobie i rządowi, albo przeniesione na rachunek nowego usługodawcy.

Czy rządowa subwencja może być wypłacana mi bezpośrednio?

Rządowa subwencja wypłacana jest zatwierdzonemu usługodawcy opieki domowej, a nie bezpośrednio tobie. Usługodawca opieki domowej będzie tymi funduszami zarządzać w twoim imieniu.

Jakie zasiłki są dostępne w sytuacji zwiększonych potrzeb?

Możesz kwalifikować się do otrzymywania dodatkowego zasiłku na cele kosztów dodatkowej opieki, o ile spełnisz kryteria wymagane dla tego zasiłku, co w pewnych wypadkach oznacza konieczność przeprowadzenia oceny. W większości przypadków za złożenie podania i upewnienie się, że zasiłek zaczął wpływać na konto, odpowiedzialny jest usługodawca. Wszystkie zasiłki, które otrzymujesz, będą włączone do budżetu pakietu.

Jeśli masz jakiegokolwiek pytania na temat tego, czy kwalifikujesz się do otrzymywania zasiłku lub czy płatność zasiłku już się rozpoczęła, porozmawiaj ze swoim usługodawcą.

Dodatkowe zasiłki to np.:

- Zasiłek dla osób cierpiących na demencję i zaburzenia poznania (Dementia and Cognition Supplement) – pomoc w ponoszeniu dodatkowych kosztów opieki nad chorymi z zaburzeniami poznania w związku z demencją i innymi schorzeniami. Kryteria zakwalifikowania to m.in. ocena lekarza ogólnego lub innego wykwalifikowanego pracownika służby zdrowia przy użyciu określonych przepisami narzędzi oceny
- Zasiłek dla kombatantów (Veterans' Supplement) - środki finansowe dla kombatantów, którzy cierpią na schorzenia psychiczne uznane przez Department of Veterans' Affairs za związane ze służbą wojskową
- Zasiłek tlenowy (Oxygen Supplement) - dla osób stale wymagających tlenu z długotrwałych przyczyn medycznych. Nie kwalifikują się tu choroby krótkotrwałe, takie jak np. zapalenie oskrzeli, ani konieczność sporadycznego stosowania tlenu
- Zasiłek na żywienie dojelitowe (Enteral Feeding Supplement) - dla osób stale wymagających żywienia dojelitowego
- Zasiłek na wykonalność (Viability Supplement) – pomoc w sprostaniu wyższym kosztom opieki i usług dla osób mieszkających na terenach wiejskich i w rejonach odległych
- Zasiłek w związku z trudną sytuacją finansową (Hardship Supplement) – dostępny dla osób korzystających z opieki domowej, które znalazły się w bardzo trudnej sytuacji finansowej i nie mają środków na opłacanie tej opieki na skutek okoliczności poza ich kontrolą (zob. strona 20, gdzie zamieszczone są dalsze informacje).

Uwaga: Jeśli korzystający z opieki domowej kombatant kwalifikuje się do otrzymywania zarówno zasiłku dla kombatantów, jak i zasiłku dla osób cierpiących na demencję i zaburzenia poznania, zatwierdzony usługodawca będzie otrzymywał tylko zasiłek dla kombatantów.



myagedcare

**Zadzwoń do My Aged Care pod
numer 1800 200 422 lub odwiedź
stronę www.myagedcare.gov.au**

Czy ktoś może mi pomóc w negocjacjach z usługodawcą?

Aby pomóc ci w przygotowaniu planu opieki, może ci towarzyszyć inna osoba, np. członek rodziny, przyjaciel lub opiekun.

Rząd opłaca usługi rzecznictwa w ramach programu National Aged Care Advocacy Program. Usługi rzecznictwa obejmują informowanie konsumentów, ich rodzin i opiekunów o ich prawach i obowiązkach przy korzystaniu z usług opieki nad osobami starszymi.

Usługi rzecznictwa są bezpłatne, poufne i niezależne. Bezpłatna linia telefoniczna do National Aged Care Advocacy to 1800 700 600.

Rzecznik może pomóc ci w następujący sposób:

- uczestnicząc w rozmowach na temat umowy o opiece domowej, planu opieki i budżetu pakietu
- przedstawiając twoje zażalenia.



Zarządzaj oferowanymi tobie usługami

Po podpisaniu umowy o opiece domowej i przygotowaniu planu opieki i budżetu pakietu, możesz zacząć korzystać z opieki i usług.

Twój Pakiet Opieki Domowej wchodzi w życie z dniem podpisania umowy o opiece domowej, a nie z dniem rozpoczęcia korzystania z opieki i usług.

Co się stanie, jeśli moje potrzeby ulegną zmianie?

Twoje potrzeby mogą się zmieniać z czasem. Gdy to nastąpi, możesz zmodyfikować oferowane tobie usługi tak, aby lepiej odpowiadały twoim nowym potrzebom. Jeśli myślisz, że twoje potrzeby w zakresie opieki zmieniły się:

Po pierwsze porozmawiaj ze swoim usługodawcą i poproś o aktualizację planu opieki. Jeśli usługodawca nie może ci pomóc, zadzwoń do My Aged Care i poproś o przeprowadzenie ponownej oceny. Może być tu potrzebna ocena pod względem zakwalifikowania do Pakietu Opieki Domowej na wyższym poziomie lub do innych usług dodatkowych.

Co będzie, jeśli korzystam z usług pakietu na poziomie niższym od tego, do którego się zakwalifikowałem?

Jeśli korzystasz z usług pakietu na poziomie niższym od tego, do którego się zakwalifikowałeś, My Aged Care automatycznie przeniesie cię do pakietu na wyższym poziomie, gdy stanie się on dostępny. My Aged Care powiadomi ciebie i twojego usługodawcę, jak tylko twój pakiet zostanie zaktualizowany. Niezwłocznie po tym zawiadomieniu powinieneś we współpracy ze swoim usługodawcą zaktualizować plan opieki i budżet pakietu.



Czy usługodawca może anulować zawartą ze mną umowę o opiece domowej?

Po podpisaniu umowy o opiece domowej usługodawca zobowiązany jest do świadczenia ci uzgodnionych usług opieki tak długo, jak długo ich potrzebujesz. Nazywa się to zagwarantowaniem ciągłości usług (security of tenure). Termin ten będzie wyjaśniony w umowie o opiece domowej.

Usługodawca opieki domowej może zakończyć świadczenie usług tylko w następujących przypadkach:

- jeśli zawiadomisz go na piśmie, że nie życzysz sobie dalszej opieki
- twoje okoliczności ulegną zmianie do tego stopnia, że dostępne usługodawcy zasoby są niewystarczające dla wymaganego dla ciebie poziomu opieki domowej
- przeprowadzisz się w inne miejsce, gdzie ten usługodawca nie świadczy usług opieki
- z zależnej od ciebie przyczyny nie uiściłeś należnych za opiekę opłat i nie wynegocjowałeś z usługodawcą alternatywnej metody dokonywania płatności
- świadomie spowodowałeś poważne obrażenia ciała pracownika usługodawcy lub naruszyłeś jego prawo do pracy w bezpiecznych warunkach.

Kiedy usługodawca opieki domowej pragnie anulować zawartą z tobą umowę, musi cię o tym zawiadomić z odpowiednim wyprzedzeniem i udzielić pomocy w znalezieniu innej właściwej opieki. Jeśli przenosisz się do innego typu opieki, obecny usługodawca opieki domowej powinien współpracować z tobą i z nowym usługodawcą celem osiągnięcia płynnego przekazu.



Co się stanie, jeśli pójdę do szpitala, skorzystam z opieki zastępczej w domu opieki lub opieki przejściowej, czy też zrobię przerwę z przyczyn socjalnych?

Twoja umowa o opiece domowej określi, co stanie się, gdy będziesz chciał zrobić przerwę w korzystaniu z opieki i usług w ramach Pakietu Opieki Domowej.

Po pierwsze ty lub twój przedstawiciel powinniście zadzwonić do usługodawcy i przedyskutować planowaną przerwę.

Jeśli zostaniesz przyjęty do szpitala, jak najszybciej zadzwoń (lub poproś kogoś, aby zadzwonił) do twojego usługodawcy, aby go o tym zawiadomić. W ten sposób Pakiet Opieki Domowej nie zostanie obciążony kosztami usług, z których nie skorzystałeś.

Należy też omówić z usługodawcą, co się stanie z twoimi płatnościami i z subwencją rządową w czasie przerwy w korzystaniu z usług.

Możesz być poproszony o kontynuację płacenia opłaty dziennej, jeśli jesteś w szpitalu lub zrobiłeś przerwę z przyczyn socjalnych, ale nie w przypadku, gdy znajdziesz się w warunkach opieki przejściowej lub opieki zastępczej w domu opieki.

Jeśli wnosisz opłaty za opiekę zależne od sprawdzianu dochodów, będziesz musiał te opłaty kontynuować, chociaż może to być po niższych stawkach. Sprawy te należy omówić dokładnie z usługodawcą.

Czy mogę zmienić usługodawcę?

Możesz zmienić usługodawcę w dowolnym czasie, czy to z powodu przeprowadzki, czy też w poszukiwaniu lepiej dopasowanych usług. Twój obecny usługodawca zobowiązany jest pomóc ci w przeniesieniu się do innego usługodawcy. Sprawdź w swojej umowie o opiece domowej, jakie warunki dotyczą takiej sytuacji, w tym np. długość okresu wypowiedzenia czy wysokość opłaty z tytułu zerwania kontraktu.

Dla własnego spokoju i aby skrócić przerwę w korzystaniu z usług, powinieneś wybrać nowego usługodawcę przed uzgodnieniem daty zakończenia korzystania z usług obecnego usługodawcy.

Na końcu niniejszej broszury zamieszczona jest lista kontrolna pomocna w procesie zmiany usługodawców.

Niewydane środki budżetowe

Niewydane fundusze opieki domowej to suma subwencji na opiekę, zasiłków dodatkowych oraz opłat za opiekę uiszczonych zatwierdzonemu usługodawcy przez klienta (za określony okres świadczenia opieki), które nie zostały już wydatkowane lub przydzielone na opiekę.

Współpracuj z usługodawcą, aby zapewnić, że korzystasz w pełni z możliwości dostępnych ci w ramach Pakietu Opieki Domowej i związanego z nim budżetu. Porozmawiaj z usługodawcą na temat dostępnych ci funduszy i sposobów ich wydatkowania dla jak najpełniejszego zaspokojenia twoich potrzeb. Powinieneś przygotować ze swoim usługodawcą plan opieki i budżet pakietu, który w pełni zaspokaja twoje potrzeby opieki określone w ocenie ACAT. Te zdefiniowane przez ACAT potrzeby będą odnotowane w zawartej z tobą umowie o opiece domowej.

Budżet pakietu powinien wystarczyć na zaspokojenie twoich **obecných** potrzeb. Jeśli wystarcza ci opieka w ramach pakietu na niższym poziomie, możesz poprosić o usunięcie twojego nazwiska z ogólnokrajowego systemu priorytetowego. Nie będzie to dla ciebie w żadnym stopniu niekorzystne, jako że w dowolnym czasie możesz powrócić na listę na miejsce zależne od oryginalnej daty zakwalifikowania się do opieki domowej i przyznanego ci stopnia pierwszeństwa. Będziesz dalej korzystał z usług pakietu na niższym poziomie. Jeśli w przyszłości twoje potrzeby opieki wzrosną, możesz powrócić do ogólnokrajowego systemu priorytetowego i, zależnie od oryginalnej daty zakwalifikowania się do opieki domowej, oczekiwać pakietu na zatwierdzonym dla ciebie poziomie.

Niezwłocznie po przyznaniu ci pakietu na wyższym poziomie powinieneś we współpracy ze swoim usługodawcą zaktualizować plan opieki i budżet pakietu tak, aby wykorzystać jak najlepiej możliwości pakietu.

Jeśli po spłaceniu wszelkich rachunków i wydatków pozostaną w budżecie niewydane fundusze, przesunięte zostaną one na konto nowego usługodawcy.

Niewydane fundusze będą obliczane od daty rozpoczęcia świadczenia tobie usług opieki domowej przez usługodawcę do uzgodnionej daty zakończenia usług.

Uwaga: Jeśli zacząłeś korzystać z usług przed 1 lipca 2015 r., przy obliczaniu niewydatanych funduszy data ta przyjęta będzie za początek korzystania z usług.

Twój obecny usługodawca będzie miał 56 dni od uzgodnionej daty zakończenia świadczenia usług na przysłanie ci zawiadomienia z następującymi informacjami:

- wspólnie uzgodnioną datą zakończenia świadczenia usług opieki domowej
- wysokością opłaty z tytułu zerwania kontraktu (w stosownych przypadkach)
- sumą niewydzanych funduszy pakietu.

Usługodawca musi przelać niewydane fundusze nowemu usługodawcy lub zwrócić niewydane fundusze rządowi, jeśli klient rezygnuje z opieki domowej.

Uwaga: Jeśli uiściłeś jakiegokolwiek opłaty z góry za opiekę domową, nie będą one ujęte w rozliczeniu niewydzanych funduszy i będą musiały być ci zwrócone przez usługodawcę oddzielnie.

W ciągu 56 dni od uzgodnionej daty zakończenia świadczenia usług musisz podać swemu usługodawcy szczegóły dotyczące nowego usługodawcy, aby mógł on przelać niewydane fundusze na jego rachunek.

Po podaniu tych informacji poprzedniemu usługodawcy, musi on dokonać transferu pieniędzy w ciągu 70 dni od uzgodnionej daty zakończenia świadczenia usług.

Jeśli:

- przeniesiesz się na stałe do domu spokojnej starości
- umrzesz
- zlikwidujesz swój Pakiet Opieki Domowej

wówczas usługodawca obliczy sumę niewydzanych funduszy i zwróci twoje wpłaty tobie lub pozostałej po tobie masie spadkowej.

Niewydane sumy subwencji rządowych wpłaconych do twojego pakietu, w tym opłaty na opiekę domową i zasiłki dodatkowe, zostaną zwrócone rządowi.



Zgłaszanie zastrzeżeń

Jeśli jesteś niezadowolony z jakichkolwiek aspektów sprawowanej nad tobą opieki lub świadczonych ci usług, zażalenia możesz składać w dwojaki sposób:

- omówić swoje zastrzeżenia z usługodawcą
- skontaktować się z Komisją ds. Jakości Opieki i Bezpieczeństwa Osób Starszych (Aged Care Quality and Safety Commission).

Zwykle najlepiej jest porozmawiać najpierw na temat swoich zastrzeżeń ze swoim **usługodawcą** aby sprawdzić, czy może on w tej sprawie pomóc. Jego rolą jest pomóc klientom, więc powinien on wysłuchać twoich zastrzeżeń i podjąć odpowiednie kroki.

Czasem zażalenie nie może zostać rozpatrzone pozytywnie przez usługodawcę. Możesz się też czuć niezręcznie, by przedstawić usługodawcy swoje zastrzeżenia. W takich przypadkach masz prawo udać się do **Aged Care Quality and Safety Commission**. Usługa ta jest bezpłatna. Można się z nimi skontaktować w następujący sposób:

Telefon – 1800 951 822

Online – www.agedcarequality.gov.au

Na piśmie – wyślij skargę w formie pisemnej pod adres:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Twoja stolica stanowa i stan/terytorium)

Przy składaniu skarg masz też prawo do skorzystania z pomocy **rzecznika**.

Rzecznicy oferują bezpłatne, poufne i niezależne usługi i służą informacją osobom (i ich przedstawicielom) korzystającym lub starającym się o przyznanie subwencjonowanych przez rząd australijski usług opieki nad osobami starszymi.

Zadzwoń do National Aged Care Advocacy Line pod numer 1800 700 600 (linia bezpłatna) po dalsze informacje na temat rzecznictwa.

Dalsza pomoc

Co będzie, jeśli będę potrzebować pomocy tłumacza ustnego?

Jeśli posługujesz się językiem innym niż angielski, możesz w cenie połączenia miejscowego zadzwonić do Telefonicznej Służby Tłumaczy (Translating and Interpreting Service, TIS National) pod numer 131 450. TIS National obsługuje ponad 100 języków. Zadzwon, powiedz telefonistce, w jakim języku chcesz rozmawiać i poproś o połączenie z My Aged Care pod numerem 1800 200 422.

Co będzie, jeśli jest mi potrzebna pomoc z powodu wady słuchu lub mowy?

Skontaktuj się z My Aged Care za pomocą Krajowej Służby Przekaznikowej (National Relay Service, NRS). Po dalsze informacje odwiedź stronę NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs). Wybierz preferowany punkt dostępu lub zadzwon do linii pomocowej NRS pod numer 1800 555 660.

Jaka pomoc dostępna jest osobom cierpiącym na demencję?

Rząd australijski spodziewa się, że wszyscy usługodawcy opieki nad osobami starszymi świadczą usługi, które zaspokajają potrzeby osób cierpiących na demencję.

Rząd australijski finansuje usługi doradcze, szkolenia i warsztaty, programy wspomagające i inne usługi przydatne dla osób cierpiących na demencję, ich rodzin i opiekunów.

Po dalsze informacje zadzwon do My Aged Care pod numer 1800 200 422 lub odwiedź stronę www.myagedcare.gov.au

Jaka pomoc dostępna jest osobom bezdomnym lub zagrożonym bezdomnością?

Jeśli zestarzałeś się przedwcześnie, masz niski dochód, jesteś w wieku 50 lat lub starszym (45 lat lub więcej dla Aborygenów i mieszkańców Wysp Cieśniny Torresa) i jesteś bezdomny lub grozi ci bezdomność, dostępna pomoc obejmuje m.in.:

- linki do właściwej opieki i schronisk
- rzecznictwo i pomoc w kwestiach prawnych i finansowych
- linki do innych organizacji społecznych, zajmujących się redukcją bezdomności.

Jaka pomoc dostępna jest ludziom o zróżnicowanych potrzebach?

Rząd australijski zdaje sobie sprawę, że nasza społeczność jest zróżnicowana, a mieszkańców cechuje szeroki zakres doświadczeń życiowych.

Dla ludzi o zróżnicowanych potrzebach dostępnych jest wiele programów pomocowych i usług. W twoim rejonie mogą być dostępne usługi specjalistyczne, nastawione na świadczenie usług osobom o szczególnych potrzebach. Dalszych informacji można zasięgnąć w My Aged Care lub zwracając się z pytaniem do specjalisty oceny ACAT.

W ramach świadczenia usług usługodawcy powinni brać pod uwagę, traktować z szacunkiem i wspierać specyficzne i różnorodne potrzeby klientów. Usługodawcom nie wolno nikogo dyskryminować, w tym np.:

- osób ze społeczności aborygeńskich i wysp Cieśniny Torresa
- ludzi ze środowisk zróżnicowanych pod względem językowym lub kulturowym
- osób mieszkających na terenach wiejskich i w odległych okolicach
- osób w niekorzystnej sytuacji finansowej lub społecznej
- kombatantów, ich potomków i wdowy/wdowców po kombatantach
- ludzi bezdomnych i narażonych na bezdomność
- lesbijek, homoseksualistów, osób biseksualnych, transseksualnych i interseksualnych (LGBTI)
- osób opuszczających opiekę zinstytucjonalizowaną (dorosłych, którzy jako dzieci pozostawali w opiece zastępczej lub w instytucji wychowawczej)
- rodziców rozdzielonych ze swoimi dziećmi wskutek przymusowej adopcji lub odebrania im dzieci.

Znajomość swoich indywidualnych potrzeb pomoże twojemu usługodawcy w świadczeniu opieki i usług, które są dla ciebie odpowiednie i traktują z szacunkiem twoją różnorodność.

Po dalsze informacje zadzwoń do My Aged Care pod numer 1800 200 422 lub odwiedź stronę www.myagedcare.gov.au

Jaka pomoc dostępna jest dla mojego opiekuna?

Przyznany ci Pakiet Opieki Domowej ma na celu zaspokajanie twoich specyficznych potrzeb opieki. Celem pomocy opiekunowi możesz poprzez Pakiet Opieki Domowej uzyskać dostęp do innych form pomocowych, np. do opieki zastępczej (Respite Care).

Jeśli twój opiekun wymaga dodatkowej pomocy, skontaktuj się po dalsze informacje z Carer Gateway pod numerem 1800 422 737 lub odwiedź stronę internetową www.carergateway.gov.au

Co będzie, jeśli już otrzymuję usługi opieki dla osób starszych?

Możliwe jest otrzymywanie opieki i usług w ramach innych programów. Usługi te mogą nie być dostępne w Pakiecie Opieki Domowej lub mogą je uzupełniać. Programy te obejmują:

- program opieki przejściowej (Transition Care Program)
- program odwiedzin przez ochotników (Community Visitors Scheme)
- program dla osób niepełnosprawnych (Disability Program)
- zasiłek na zakup produktów do trzymania moczu i kału (Continence Aids Payment Scheme)
- opieka paliatywna (Palliative Care)
- program Ministerstwa d/s Kombatantów (Department of Veteran's Affairs Program).

W pewnych okolicznościach i w ograniczonym czasie można otrzymywać pomoc w ramach Federalnego Programu dla Ułatwienia Życia w Domu, kiedy już otrzymuje się Pakiet Opieki Domowej. Dalsze informacje można znaleźć w podręczniku CHSP.

Koszty połączeń telefonicznych

Numer 13/1300 – Opłaty za rozmowy z numerami 13/1300 są inne z linii stacjonarnych i z telefonów komórkowych. Połączenia z numerami 13/1300 z linii stacjonarnej kosztują tyle samo, co rozmowy miejscowe. Połączenia z telefonów komórkowych mogą być droższe.

Numer 1800 – Połączenia z numerami 1800 są bezpłatne z linii stacjonarnych. Większość operatorów telefonii komórkowej w Australii też obecnie oferuje bezpłatne połączenia z numerami 1800. Upewnij się u swojego operatora.

Lista kontrolna - znajdź usługodawcę opieki domowej i oszacuj koszty tej opieki

Po zakwalifikowaniu się do pakietu opieki domowej skorzystaj z tej listy kontrolnej, co ułatwia proces selekcji usługodawcy opieki domowej i zrozumienie kosztów własnych ponoszonych na rzecz tej opieki.

1. Po przeprowadzeniu z tobą oceny
 - a. otrzymaj zawiadomienie o zakwalifikowaniu się do pakietu, z podaniem poziomu pakietu i datą zatwierdzenia ☐
2. Sporządź krótką listę usługodawców operujących w twoim rejonie
 - b. skorzystaj z narzędzia „Find a Provider” na stronie My Aged Care pod adresem www.myagedcare.gov.au lub zadzwoń do My Aged Care pod numer 1800 200 422 ☐
3. Oszacuj ponoszone przez ciebie opłaty
 - c. użyj narzędzia do obliczenia opłat zamieszczonego na stronie My Aged Care ☐
 - d. zadzwoń do DHS* pod numer 1800 227 475, aby zorganizować sprawdzian dochodów ☐
 - e. zrozum znaczenie podstawowej stawki dziennej i opłaty za opiekę zależnej od sprawdzianu dochodów ☐
4. Skontaktuj się z potencjalnymi usługodawcami i omów z nimi ich ofertę usług i ściągane z pakietu opłaty
 - f. gdzie umiejscowiony jest usługodawca? ☐
 - g. czy jego usługi będą pasować do moich potrzeb specjalnych – językowych, kulturowych czy różnorodności społecznej? ☐
 - h. gdzie i kiedy udzielać mi będą pomocy? ☐
 - i. kto będzie zapewniał te usługi? ☐
 - j. ile ta opieka i usługi będą kosztowały? ☐
 - k. czy naliczane będą też inne opłaty i za co? ☐
 - l. jak usługodawca sprawdza, że jego usługi świadczone są na wysokim poziomie jakości? ☐
5. Otrzymaj zawiadomienie o przyznaniu ci Pakietu Opieki Domowej ☐

Prosimy pamiętać: Nie możesz zawrzeć umowy o opiece domowej dopóki nie przysłemy ci pisma z zawiadomieniem, że Pakiet Opieki Domowej został ci przyznany.

* Jeśli już otrzymujesz poddawany sprawdzianowi dochodów zasiłek wspierający dochód, te informacje są już posiadaniem DHS/ DVA, więc nie będzie trzeba organizować sprawdzianu dochodów. Jeśli tych informacji nie posiadamy, a nie zgodzisz się na przeprowadzenie sprawdzianu dochodów, może zostać naliczona tobie opłata maksymalna.

Lista kontrolna - podpisz umowę o opiece domowej

Gdy pakiet stanie się dostępny, otrzymasz zawiadomienie o przyznaniu ci Pakietu Opieki Domowej wraz ze swoim numerem kodu odnośnikowego i terminem, w którym musisz wykorzystać ten kod, aby zawrzeć umowę o opiece domowej.

Skorzystaj z tej listy kontrolnej, aby ułatwić sobie proces negocjacji umowy o opiece domowej z wybranym usługodawcą.

1. Zostaje ci przyznany Pakiet Opieki Domowej
 - a. otrzymaj zawiadomienie o przyznaniu ci pakietu, z kodem odnośnikowym i datą upłynięcia ważności ☐
2. Skontaktuj się z wybranym przez siebie usługodawcą
 - b. zabierz ze sobą kopię zawiadomienia o przyznaniu pakietu ☐
 - c. zabierz ze sobą kopię wyniku sprawdzianu dochodów
Uwaga: Jeśli jeszcze nie zorganizowałeś sprawdzianu dochodów, zadzwoń do DHS pod numer 1800 227 475* ☐
 - d. czy na podjęcie decyzji potrzeba ci więcej niż 56 dni?
 - i. zadzwoń do My Aged Care pod numer 1800 200 422, aby uzyskać przedłużenie terminu ☐
3. Podpisz umowę o opiece domowej
 - e. we współpracy ze swoim usługodawcą przygotuj plan opieki i budżet pakietu ☐
 - f. uzgodnij treść i format zestawień miesięcznych ☐
 - g. zrozum znaczenie warunków umowy i wysokość płatności, które będą pobierane z funduszy twojego Pakietu Opieki Domowej, w tym opłat za zerwanie kontraktu ☐
 - h. podpisz umowę o opiece domowej ☐
4. Zaczynij korzystać z usług oraz zarządzaj nimi
 - i. dokonuj regularnego przeglądu planu opieki pod kątem jego dalszej przydatności dla twoich potrzeb ☐
 - j. jeśli te potrzeby uległy zmianie, umów się na rozmowę z usługodawcą ☐

** Jeśli już otrzymujesz poddawany sprawdzianowi dochodów zasilek wspierający dochód, te informacje są już posiadaniem DHS/ DVA, więc nie będzie trzeba organizować sprawdzianu dochodów. Jeśli tych informacji nie posiadamy, a nie zgodzisz się na przeprowadzenie sprawdzianu dochodów, może zostać naliczona tobie opłata maksymalna.*

Lista kontrolna - zmiana usługodawcy opieki domowej

Jeśli chcesz zmienić usługodawcę, czy to z powodu przeprowadzki w inne miejsce, czy też w poszukiwaniu lepiej dopasowanych usług, masz prawo to zrobić. Skorzystaj z tej listy kontrolnej, co ułatwi ci proces zmiany usługodawców.

1. Przeczytaj obecną umowę o opiece domowej
 - a. zrozum znaczenie warunków umowy i opłat za zerwanie kontraktu mających zastosowanie przy zmianie usługodawców ☐
2. Zaczynj szukać nowych usługodawców operujących w twoim rejonie
 - b. skorzystaj z narzędzia „Find a Provider” na stronie My Aged Care pod adresem www.myagedcare.gov.au lub zadzwoń do My Aged Care pod numer 1800 200 422 ☐
3. Wybierz odpowiadającego ci usługodawcę i upewnij się, że będzie mógł on świadczyć ci usługi, których potrzebujesz ☐
4. Uzgodnij z obecnym usługodawcą datę zakończenia świadczenia usług opieki domowej ☐
Uwaga: masz 56 dni od tej daty zakończenia świadczenia usług do zawarcia umowy o opiece domowej z nowym usługodawcą. Masz też opcję wystąpienia o przedłużenie terminu o 28 dni.
5. Zadzwoń do My Aged Care i poproś o reaktywację kodu odnośnikowego ☐
6. Udostępnij ten kod nowemu usługodawcy ☐
7. Podpisz umowę o opiece domowej
 - c. we współpracy z usługodawcą przygotuj budżet pakietu ☐
 - d. uzgodnij treść i format zestawień miesięcznych ☐
 - e. zrozum znaczenie warunków umowy i płatności, które będą pobierane z funduszy twojego Pakietu Opieki Domowej, w tym opłat za zerwanie kontraktu ☐
 - f. uzgodnij z nowym usługodawcą datę rozpoczęcia korzystania z usług ☐
Uwaga: data ta musi wypadać na dzień zakończenia korzystania z usług poprzedniego usługodawcy lub później
 - g. podpisz nową umowę o opiece domowej ☐
8. W ciągu 56 dni od uzgodnionej daty zakończenia świadczenia usług musisz podać swojemu byłemu usługodawcy szczegóły dotyczące nowego usługodawcy, aby mógł on przenieść niewydane fundusze na jego rachunek ☐
9. Otrzymaj od byłego usługodawcy szczegółowe zestawienie niewydatowanych funduszy
 - h. jeśli pismo to nie dotrze do ciebie w ciągu 56 dni od uzgodnionej daty zakończenia świadczenia usług, skontaktuj się z byłym usługodawcą ☐
10. Były usługodawca przelewa niewydane sumy (jeśli są) na rachunek nowego usługodawcy w ciągu 70 dni od uzgodnionej daty zakończenia świadczenia usług ☐
11. Nowy usługodawca zamieszcza szczegóły tych niewydatanych, przeniesionych na jego konto sum w następnym zestawieniu miesięcznym ☐



Uwagi.

Uwagi.



Po pomoc odwiedź stronę www.myagedcare.gov.au lub zadzwoń pod numer 1800 200 422
Wszystkie informacje podane w niniejszej publikacji są aktualne na dzień 1 lipca 2019 r.