

Ulazak u ugovor o uslugama podrške kod kuće

Što je ugovor o uslugama?

Vaš ugovor o uslugama podrške kod kuće je pravni dokument između vas i vašeg odabranog pružatelja usluga podrške kod kuće. Ugovor o uslugama opisuje prava i obveze te koje će vam usluge biti pružene.

Morate sklopiti ugovor o uslugama s vašim pružateljem prije nego što budete mogli primiti usluge podrške kod kuće.

Vaš pružatelj će s vama pripremiti ugovor. Ugovor mora sadržavati:

- koje će vam usluge biti pružane
- kako će se pružati vaše usluge
- tko će pružiti svaku pojedinu uslugu
- kolika će biti cijena svake usluge
- vaša suglasnost za plaćanje doprinosa.

Ako se vaše potrebe za njegom promijene tijekom vremena, vi i vaš pružatelj usluga možete provesti reviziju vašeg ugovora o primanju usluga. Također, možete zatražiti promjene svog ugovora o primanju usluga u bilo kojem trenutku.

Vaš pružatelj usluga mora vam pomoći da razumijete ugovor o primanju usluga. To uključuje:

- pojedinosti ugovora
- kako otkazati ili promijeniti raspored usluga
- cjenik pružatelja usluga i dogovorena povećanja cijena
- kako platiti svoje doprinose (ako je primjenjivo)
- i kako podnijeti pritužbu.

Vaš pružatelj usluga također bi trebao uključiti Kodeks ponašanja za skrb o starijim osobama i Izjavu o pravima korisnika.

Možda biste željeli potražiti pomoć od:

- obitelji, prijatelja ili skrbnika.
- zagovornika, kao što je **Mreža za zagovaranje starijih osoba** (OPAN) pozivom na broj **1800 700 600** ili na **OPAN.org.au**.
- odvjetnika za neovisne pravne savjete.

Vaš pružatelj usluga mora dobiti vašu suglasnost i sporazum prije nego što započne ili promijeni usluge, cijene ili doprinose. I vi i vaš pružatelj usluga trebate potpisati ugovor o primanju usluga, a trebali biste dobiti svoj primjerak potpisanog ugovora o primanju usluga.

Što je kvartalni proračun?

Iznos financiranja će vam biti dodijeljen na temelju vaše klasifikacije Programa podrške kod kuće. To uključuje klasifikaciju za kontinuirane usluge i odobrenje za kratkoročne programe. Za kontinuirane klasifikacije, iznos financiranja bit će podijeljen u 4 kvartalna proračuna koja pokrivaju po 3 mjeseca.

Vaš kvartalni proračun sastoji se od:

- vladine subvencije (ono što plaća Vlada Australije)
- vašeg doprinosa (ono što plaćate sami, na temelju svog prihoda i imovine).

Za svaki kvartal imate određeni iznos sredstava. Samo 10% ili \$1,000 vašeg kvartalnog proračuna (što god je veće) koje nije potrošeno, bit će preneseno u sljedeći kvartal.

Da biste zadovoljili svoje potrebe skrbi o starijim osobama, sa svojim pružateljem usluga ćete surađivati na upravljanju svojim proračunom.

Upravljanje skrbi

Vaš pružatelj usluga pružat će vam usluge upravljanja skrbi najmanje jedanput mjesečno. Upravljanje skrbi osigurava da usluge koje primате zadovoljavaju vaše potrebe, ciljeve i preferencije.

Ako primате stalne usluge, 10% će se oduzeti od vašeg tromjesečnog proračuna za upravljanje skrbi. To se dodjeljuje vašem pružatelju usluga za pružanje usluga upravljanja skrbi.

Ako primате usluge u okviru Programa restorativne skrbi ili Programa skrbi na samom kraju života, vaš kratkoročni proračun koristit će se za usluge upravljanja skrbi.

Cijene

Pružatelji usluga moraju uključiti cijene za usluge koje će vam pružati u vaš ugovor o primanju usluga. Ako pružatelj usluga predloži da vam naplati drugačiju cijenu od cijene koju su objavili u My Aged Care ili na njihovoj web stranici, morate se složiti s tom cijenom i razlogom zašto je cijena drugačija unutar vašeg ugovora o primanju usluga.

Cijena za svaku uslugu navedenu u vašem ugovoru o primanju usluga mora odražavati ukupne troškove pružanja te usluge. Cijena može uključivati:

- plaće djelatnika koji vam pružaju skrb za starije osobe
- troškove administracije i poslovanja
- prijevoz
- izdatke za usluge pružene od osoba ili organizacija pod podugovorom

Vaš pružatelj usluga ne smije vam posebno naplaćivati upravljanje paketom usluga ili putne troškove.

Svaki pružatelj mora objaviti svoju uobičajenu cijenu za usluge koje pruža na web stranici My Aged Care. Možete pregledati i usporediti podatke o cijenama koristeći alat 'Pronađi pružatelja usluga' na web stranici My Aged Care, na adresi **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Vlada je postavila zaštitne mjere kako bi osigurala da su cijene Programa podrške kod kuće razmjerne i transparentne. Saznajte više na **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Doprinosi korisnika

Plaćat ćete samo doprinose za usluge koje primате.

Vlada će u potpunosti financirati kliničku njegu kao što su zdravstvena njega i fizioterapija. Za ove usluge nećete morati plaćati doprinos.

Vaša razina doprinosa varirat će ovisno o vrsti primljenih usluga, te vašem dohotku i imovini.

Organizacija Services Australia će provesti procjenu dohotka i imovine, sličnu provjeri sredstava za starosnu mirovinu, kako bi odredila vašu stopu doprinosa.

- Korisnici s punom mirovinom će plaćati najmanji doprinos.
- Korisnici i s djelomičnom mirovinom i nositelji Zdravstvene kartice za starije osobe Commonwealtha, plaćat će proporcionalni doprinos temeljen na procjeni njihovog dohotka i imovine.
- Potpuno samofinancirani umirovljenici koji nemaju pravo na Zdravstvenu karticu za starije osobe, plaćat će najveću stopu doprinosa.

Organizacija Services Australia ili Odjel za poslove veterana (DVA) već mogu imati vaše financijske podatke ako primате relevantnu dohodovnu pomoć od bilo kojeg od njih. Morat ćete provjeriti jesu li vaši financijski podaci ažurirani, prije nego što počnete primati usluge skrbi za starije osobe.

Ako organizacija Services Australia još nema vaše trenutne financijske podatke (tj. ako još niste u mirovini), morat ćete popuniti procjenu prihoda i imovine.

Potvrdite trebate li popuniti procjenu financijske podobnosti na web stranici Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Ako svoje podatke o dohotku i imovini ne dostavite Services Australia, vaši doprinosi će biti postavljeni na maksimalnu stopu.

Organizaciju Services Australia morate obavijestiti unutar 14 dana o bilo kakvim promjenama u vašem financijskom statusu, koje mogu utjecati na vaš doprinos.

Za procjenu doprinosa koji biste mogli platiti, upotrijebite kalkulator naknada za plaćanje usluga podrške kod kuće na **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Program pomoći u financijskim poteškoćama može vam pomoći ako, iz razloga izvan vaše kontrole, ne možete plaćati doprinos. Saznajte više na **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Ako imate pitanja o procjeni prihoda i imovine, nazovite **Services Australia** na **1800 227 475**.

Mjesečni izvještaji

Vaš pružatelj usluga dužan je izdati vam mjesečne izvještaje kako bi pokazao:

- koliko je potrošeno na usluge Programa podrške kod kuće
- doprinos i troškove za pružene usluge
- vaša preostala proračunska sredstva za taj mjesec.

Što ako trebam tumača?

Ako trebate tumača, zamolite svog pružatelja usluga da vam ga organizira sa **službom za prevodenje i tumačenje** (Translating and Interpreting Service - TIS National) putem telefona na broj **131 450**. TIS National nudi usluge tumačenja putem telefona ili na licu mjesta na više od 150 jezika. Zajednički rad na sa svojim pružateljem usluga na vašem ugovoru o primanju usluga je besplatan.

Sve informacije u ovoj publikaciji stupaju na snagu 1. studenog 2025.

Za pomoć

Posjetite **MyAgedCare.gov.au**.
Nazovite **1800 200 422**.

Osobno: posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatan sastanak licem u lice za opće informacije i podršku. Za kompleksniju podršku možete osobno porazgovarati sa stručnjakom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer), ako takav postoji na vašem području, ili putem video razgovora.

Posjetite organizaciju **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatno na broj **1800 227 475**.