

Λάβετε το αποτέλεσμα
της αξιολόγησής σας

Περιμένετε να
σας εκχωρηθούν
υπηρεσίες

Βρείτε ένα πάροχο
για Υποστήριξη Κατ'
Οίκον

Σύναψη
συμφωνίας
υπηρεσιών

Διαχειριστείτε τις
υπηρεσίες σας

Σύναψη συμφωνίας υπηρεσιών για Υποστήριξη Κατ' Οίκον

Τι είναι η συμφωνία υπηρεσιών;

Η συμφωνία υπηρεσιών για Υποστήριξη Κατ' Οίκον είναι ένα νομικό έγγραφο ανάμεσα σε εσάς και τον πάροχο που επιλέξατε για Υποστήριξη Κατ' Οίκον. Η συμφωνία υπηρεσιών περιγράφει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις και ποιες υπηρεσίες θα σας παρασχεθούν.

Πρέπει να συνάψετε συμφωνία υπηρεσιών με τον πάροχό σας για να μπορέσετε να λάβετε υπηρεσίες Υποστήριξης Κατ' Οίκον.

Ο πάροχός σας θα προετοιμάσει τη συμφωνία μαζί σας. Πρέπει να αναφέρει:

- ποιες υπηρεσίες θα παρασχεθούν
- πώς θα παρέχονται οι υπηρεσίες σας
- ποιος θα παρέχει κάθε υπηρεσία
- πόσο θα κοστίσει κάθε υπηρεσία
- τη συμφωνία σας για την καταβολή εισφορών.

Αν οι ανάγκες φροντίδας σας αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου, εσείς και ο πάροχός σας μπορείτε να αναθεωρήσετε την συμφωνία υπηρεσιών. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε αλλαγές στο συμφωνία υπηρεσιών ανά πάσα στιγμή.

Ο πάροχός σας πρέπει να σας βοηθήσει να κατανοήσετε την συμφωνία υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει:

- λεπτομέρειες της συμφωνίας
- τρόπο ακύρωσης ή επαναπρογραμματισμού υπηρεσιών
- τον πίνακα τιμολόγησης από τον πάροχό σας και τις συμφωνηθείσες αυξήσεις τιμών
- πώς να πληρώσετε τις εισφορές σας (αν υπάρχουν)
- και πώς να υποβάλετε καταγγελία.

Ο πάροχός σας θα πρέπει επίσης να συμπεριλάβει τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων και τη Δήλωση Δικαιωμάτων.

Μπορεί να θέλετε να ζητήσετε βοήθεια από:

- την οικογένεια, έναν φίλο ή φροντιστή.
- έναν συνήγορο, όπως το **Older Persons Advocacy Network** (OPAN) (Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων) καλώντας το **1800 700 600** ή με επίσκεψη στον ιστότοπο **OPAN.org.au**.
- έναν δικηγόρο για την παροχή ανεξάρτητων νομικών συμβουλών.

Ο πάροχός σας πρέπει να λάβει τη συγκατάθεση και τη συμφωνία σας πριν από την έναρξη ή την αλλαγή υπηρεσιών, τιμών ή εισφορών. Τόσο εσείς όσο και ο πάροχός σας θα πρέπει να υπογράψετε την συμφωνία υπηρεσιών και θα πρέπει να σας δοθεί αντίγραφο της υπογεγραμμένης συμφωνίας υπηρεσιών.

Τι είναι ο τριμηνιαίος προϋπολογισμός;

Θα σας χορηγηθεί ένα ποσό χρηματοδότησης με βάση την κατάταξη σας για Υποστήριξη Κατ' Οίκον. Αυτό περιλαμβάνει κατατάξεις για τρέχουσες υπηρεσίες και έγκριση για βραχυπρόθεσμες διαδρομές. Για τις τρέχουσες κατατάξεις, το ποσό χρηματοδότησης θα διαιρεθεί σε 4 τριμηνιαίους προϋπολογισμούς που ο καθένας καλύπτει 3 μήνες.

Ο τριμηνιαίος προϋπολογισμός σας αποτελείται από:

- την κυβερνητική επιδότηση (τι πληρώνει η Αυστραλιανή Κυβέρνηση)
- την εισφορά σας (τι πληρώνετε με βάση το εισόδημα και τα περιουσιακά σας στοιχεία).

Έχετε έναν καθορισμένο προϋπολογισμό για κάθε τρίμηνο. Μόνο το 10% ή \$1,000 του τριμηνιαίου προϋπολογισμού σας (όποιο είναι υψηλότερο) που δεν έχει δαπανηθεί θα μεταφερθεί στο επόμενο τρίμηνο.

Θα συνεργαστείτε με τον πάροχό σας για να διαχειριστείτε τον προϋπολογισμό σας, ώστε να καλύψετε τις ανάγκες σας στη φροντίδα ηλικιωμένων.

Διαχείριση φροντίδας

Ο πάροχός σας θα σας παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης φροντίδας τουλάχιστον μία φορά το μήνα. Η διαχείριση φροντίδας διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες που λαμβάνετε ανταποκρίνονται στις ανάγκες, τους στόχους και τις προτιμήσεις σας.

Εάν λαμβάνετε συνεχείς υπηρεσίες, το 10% θα αφαιρείται από τον τριμηνιαίο προϋπολογισμό σας για τη διαχείριση της φροντίδας. Αυτό διατίθεται στον πάροχό σας για την παροχή υπηρεσιών διαχείρισης φροντίδας.

Εάν λαμβάνετε υπηρεσίες στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Αναζωογονητικής Φροντίδας ή των Υπηρεσιών για το Τέλος της Ζωής, ο βραχυπρόθεσμος προϋπολογισμός σας θα χρησιμοποιηθεί για υπηρεσίες διαχείρισης φροντίδας.

Τιμές

Οι πάροχοι πρέπει να περιλαμβάνουν τιμές για τις υπηρεσίες που θα σας παρέχουν στη συμφωνία υπηρεσιών σας. Αν ένας πάροχος προτείνει να σας χρεώσει μια τιμή διαφορετική από την τιμή που έχει δημοσιεύσει στην υπηρεσία My Aged Care ή στον ιστότοπό του, πρέπει να συμφωνήσετε, εντός της συμφωνίας υπηρεσιών, με αυτήν την τιμή και με τον λόγο για τον οποίο η τιμή είναι διαφορετική.

Η τιμή για κάθε υπηρεσία που αναγράφεται στη συμφωνία υπηρεσιών σας πρέπει να αντικατοπτρίζει ολόκληρο το κόστος παροχής αυτής της υπηρεσίας. Η τιμή μπορεί να περιλαμβάνει:

- τους μισθούς των εργαζομένων για τη φροντίδα σας
- τη διαχείριση και τα γενικά έξοδα
- τις μεταφορές
- την υπεργολαβία.

Ο πάροχός σας δεν επιτρέπεται να σας χρεώσει ξεχωριστά για τη διαχείριση πακέτων ή για οδοιπορικά.

Κάθε πάροχος πρέπει να δημοσιεύει την πιο κοινή τιμή του για τις υπηρεσίες που παρέχει στον ιστότοπο της υπηρεσίας My Aged Care. Μπορείτε να δείτε και να συγκρίνετε πληροφορίες τιμολόγησης χρησιμοποιώντας το εργαλείο "Εύρεση παρόχου" στον ιστότοπο My Aged Care στην ιστοσελίδα [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider).

Η κυβέρνηση έχει θέσει σε εφαρμογή μέτρα προστασίας για να διασφαλίσει ότι οι τιμές για την Υποστήριξη Κατ' Οίκον είναι λογικές και διαφανείς. Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](https://myagedcare.gov.au/Support-Home-Program).

Εισφορές συμμετεχόντων

Θα πληρώνετε εισφορές μόνο για τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.

Η κυβέρνηση θα χρηματοδοτήσει πλήρως την κλινική περίθαλψη, όπως τη νοσηλευτική και τη φυσικοθεραπεία. Δεν θα χρειαστεί να καταβάλετε κάποια εισφορά γι' αυτές τις υπηρεσίες.

Το επίπεδο της εισφοράς σας θα διαφέρει ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας που λαμβάνετε, το εισόδημα και τα περιουσιακά σας στοιχεία.

Η υπηρεσία Services Australia θα διενεργήσει αξιολόγηση εισοδήματος και περιουσιακών στοιχείων, παρόμοια με το τεστ εισοδημάτων για τη σύνταξη γήρατος, για να καθορίσει το ποσοστό της εισφοράς σας.

- Οι συνταξιούχοι με πλήρη σύνταξη θα έχουν τη μικρότερη εισφορά.
- Οι μερικώς συνταξιούχοι και οι κάτοχοι κάρτας υγείας ηλικιωμένων της Κοινοπολιτείας θα καταβάλλουν κλιμακωτή εισφορά βάσει της αξιολόγησης του εισοδήματος και των περιουσιακών τους στοιχείων.
- Οι πλήρως αυτοχρηματοδοτούμενοι συνταξιούχοι που δεν είναι επιλέξιμοι για κάρτα υγείας ηλικιωμένων της Κοινοπολιτείας θα πληρώνουν τις υψηλότερες εισφορές.

Η υπηρεσία Services Australia ή το Υπουργείο Υποθέσεων Βετεράνων (DVA) μπορεί να έχουν ήδη τα οικονομικά σας στοιχεία, αν λαμβάνετε σχετική πληρωμή εισοδηματικής στήριξης από οποιοδήποτε από τα δύο. Θα πρέπει να βεβαιωθείτε ότι τα οικονομικά στοιχεία σας είναι ενημερωμένα πριν από την έναρξη των υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων.

Αν η υπηρεσία Services Australia δεν έχει ήδη τα τρέχοντα οικονομικά σας στοιχεία (π.χ. μη συνταξιούχος), θα πρέπει να ολοκληρώσετε μια αξιολόγηση εισοδήματος και περιουσιακών στοιχείων.

Επιβεβαιώστε αν πρέπει να ολοκληρώσετε μια αξιολόγηση οικονομικών μέσων μεταβαίνοντας στον ιστότοπο της υπηρεσίας Services Australia: [ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](https://servicesaustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care).

Αν δεν προσκομίσετε τα εισοδηματικά και περιουσιακά σας στοιχεία στην υπηρεσία Services Australia, οι εισφορές σας θα οριστούν στο μέγιστο ποσοστό.

Πρέπει να ενημερώσετε την υπηρεσία Services Australia εντός 14 ημερών από τυχόν αλλαγές στην οικονομική σας κατάσταση που ενδέχεται να επηρεάσουν την εισφορά σας.

Για να λάβετε μια εκτίμηση των εισφορών που μπορεί να σας ζητηθεί να πληρώσετε, χρησιμοποιήστε τον την εφαρμογή εκτίμησης τελών για Υποστήριξη Κατ' Οίκον στην ιστοσελίδα

[MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator](https://myagedcare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator).

Η βοήθεια οικονομικής δυσχέρειας μπορεί να είναι σε θέση να σας βοηθήσει αν, για λόγους πέρα από τον έλεγχό σας, δεν έχετε την οικονομική δυνατότητα να συνεισφέρετε. Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα [MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](https://myagedcare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance).

Αν έχετε ερωτήσεις σχετικά με την αξιολόγηση εισοδήματος και περιουσιακών στοιχείων, καλέστε την υπηρεσία **Services Australia** στο **1800 227 475**.

Μηνιαίες καταστάσεις κίνησης λογαριασμού

Ο πάροχός σας υποχρεούται να σας εκδίδει μηνιαίες καταστάσεις κίνησης λογαριασμού που θα δείχνουν:

- τι έχει δαπανηθεί για υπηρεσίες Υποστήριξης Κατ' Οίκον
- την εισφορά και κόστος για τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- τον υπόλοιπο προϋπολογισμό σας για τον μήνα.

Τι γίνεται αν χρειάζομαι διερμηνέα;

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, ζητήστε από το πάροχό σας να το κανονίσει με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) καλώντας το 131 450. Η Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας προσφέρει τηλεφωνικές ή επιτόπιες υπηρεσίες διερμηνείας σε περισσότερες από 150 γλώσσες. Είναι δωρεάν όταν εργάζεστε με τον πάροχό σας στη συμφωνία υπηρεσιών σας.

Όλες οι πληροφορίες σε αυτήν την έκδοση είναι σωστές από την 1η Νοεμβρίου 2025.

Για βοήθεια

Επικοινωνήστε με τον ιστότοπο [MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au).
Τηλέφωνο **1800 200 422**.

Προσωπικά: Επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας Services Australia ή κάντε κράτηση ηλεκτρονικά για ένα δωρεάν προσωπικό ραντεβού για γενικές πληροφορίες και υποστήριξη. Για εις βάθος υποστήριξη, μπορείτε να μιλήσετε με έναν Ειδικό Λειτουργό Φροντίδας Ηλικιωμένων, αν υπάρχει κάποιος στην περιοχή σας, ή μέσω βιντεοκλήσης.

Επισκεφθείτε τον [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services) ή καλέστε δωρεάν στο **1800 227 475**.