

Примите исход
ваше процене

Сачекајте да вам
буду додељене
услуге

Пронађите
пружалаца услуга
Подршке у кући

Скloпите
уговор о
пружању услуга

Управљајте
својим
услугама

Склапање уговора о пружању Подршке у кући

Шта је уговор о пружању услуга?

Уговор о пружању услуга Подршке у кући је правни документ који склапате ви и ваш изабрани пружалац услуга Подршке у кући. Уговор о пружању услуга описује права и обавезе и услуге које ће вам се пружити.

Морате да склопите уговор са вашим пружаоцем услуга да бисте могли да примите услуге Подршке у кући.

Ваш пружалац услуга ће припремити уговор заједно са вама. Уговор мора да садржи:

- опис услуга које ће се пружити
- како ће вам се услуге пружити
- ко ће пружити сваку услугу
- колико ће коштати свака услуга
- ваш пристанак да плаћате доприносе.

Ако се ваше потребе што се тиче неге промене током времена, ви и ваш пружалац услуга можете да извршите ревизију уговора о пружању услуга. Такође можете затражити да се изврше измене у вашем уговору о пружању услуга у било ком тренутку.

Ваш пружалац услуга мора да вам помогне да разумете ваш уговор о пружању услуга. То укључује:

- детаље уговора
- како отказати или променити услуге
- ценовник пружаоца услуга и договорено повећање цена
- како да платите своје доприносе (ако је применљиво)
- и како да поднесете жалбу.

Ваш пружалац услуга такође треба да приложи Кодекс понашања лица која пружају негу старијим особама и Изјаву о правима.

Можда ћете желети да затражите помоћ од:

- породице, пријатеља или неговатеља.
- заступника, као што је **Мрежа за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN)** позивом на **1800 700 600** или посетите **OPAN.org.au**.
- адвоката за независан правни савет.

Ваш пружалац услуга мора добити вашу сагласност и пристанак пре почетка или промене услуга, цена или доприноса. И ви и ваш пружалац услуга треба да потпишете уговор о пружању услуга, а ви треба да добијете примерак потписаног уговора.

Шта је тромесечни буџет?

Бићете вам додељен износ финансирања на основу класификације ваше Подршке у кући. То укључује класификације текућих услуга и одобрење за краткорочне планове. За текуће класификације, износ финансирања ће се поделити на 4 тромесечна буџета, тј. која покривају по 3 месеца.

Ваш тромесечни буџет се састоји од:

- државне субвенције (оно што аустралијска влада плаћа)
- вашег доприноса (оно што ви плаћате на основу вашег прихода и имовине).

Имате утврђен буџет за свако тромесечје. Само 10% или 1.000 долара од вашег тромесечног буџета (шта год да је веће) које није потрошено пренеће се у следеће тромесечје.

Радићете заједно са вашим пружаоцем услуга како бисте управљали вашим буџетом у складу са вашим потребама за негом.

Управљање негом

Ваш пружалац услуга ће вам пружити услуге управљања негом најмање једном месечно. Управљање негом осигурава да услуге које примате задовољавају ваше потребе, циљеве и жеље.

Ако примате континуиране/текуће услуге, 10% ће бити одбијено од вашег кварталног буџета за управљање негом. Тај износ се додељује вашем пружаоцу услуга за пружање услуга управљања негом.

Ако примате услуге у оквиру Плана ресторативне неге (Restorative Care Pathway) или Плана неге на крају живота (End-of-Life Pathway), ваш краткорочни буџет ће бити искоришћен за услуге управљања негом.

Цене

Пружаоци услуга морају да наведу цене за услуге које ће вам пружати у вашем уговору о пружању услуга. Ако пружалац услуга предложи да вам наплати различиту цену од оне коју су објавили на My Aged Care веб-сајту или на њиховом веб-сајту, морате се сложити са том ценом и разлогом зашто је цена другачија у вашем уговору о пружању услуга.

Цена за сваку услугу која је наведена у вашем уговору о пружању услуга мора одражавати целокупне трошкове пружања те услуге. Цена може да укључи:

- плате радника у систему неге старих лица
- административне и режијске трошкове
- превоз
- ангажовање подизвођача.

Вашем пружаоцу услуга није дозвољено да вам наплаћује посебно за управљање пакетом неге или путне трошкове.

Сваки пружалац услуга мора да објави своју најчешћу цену услуга које пружа на веб-сајту My Aged Care. Информације о ценама можете прегледати и упоредити помоћу алата 'Пронађи пружаоца услуга' (Find a provider) на веб-сајту My Aged Care на MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.

Влада је предузела мере заштите како би осигурала разумне и транспарентне цене програма Подршке у кући. Сазнајте више на MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

Доприноси учесника

Плаћаћете доприносе само за услуге које примате.

Влада ће у потпуности финансирати клиничку негу као што су нега медицинских радника и физиотерапија. Нећете морати да учествујете у покривању трошкова за ове услуге.

Ваш ниво доприноса ће варирати у зависности од врсте услуге коју примате и ваших прихода и имовине.

Services Australia ће урадити процену прихода и имовине, слично процени финансијског стања за старосну пензију, како би одредила вашу стопу доприноса.

- Особе које примају пуну пензију плаћаће најмањи допринос.
- Лица са делимичном пензијом и носиоци картице за здравствену заштиту старијих грађана (Commonwealth Seniors Health Card) даваће допринос према скали, на основу процене њихових прихода и имовине.
- Самофинансирајући пензионери који немају право на картицу за здравствену заштиту старијих грађана плаћаће највише доприносе.

Services Australia или Министарство за питања ратних ветерана (Department of Veterans' Affairs - DVA) можда већ има ваше финансијске податке, ако од једних или других примате одређене исплате. Мораћете да проверите да ли су ваши финансијски подаци ажурирани пре него што почнете да примате негу за старије особе.

Ако Services Australia још увек нема ваше тренутне финансијске податке (нпр. ако нисте пензионер), мораћете да урадите процену прихода и имовине.

Проверите да ли треба да урадите процену финансијског стања на веб-сајту Services Australia: ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.

Ако не доставите податке о вашем приходу и имовини Services Australia, плаћаћете допринос по максималној стопи.

У року од 14 дана морате да обавестите Services Australia о свим променама вашег финансијског стања које могу да утичу на ваш допринос.

Да бисте добили процену доприноса који ћете можда морати да платите, употребите бесплатну алатку за вршење процене (Support at Home fee estimator) на MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator.

Помоћ у случају финансијских потешкоћа може да вам буде од користи ако из разлога који су ван ваше контроле не можете да платите допринос. Сазнајте више на MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance.

Ако имате питања у вези процене прихода и имовине, позовите **Services Australia** на **1800 227 475**.

Месечни извештаји

Ваш пружалац услуга дужан је да вам изда месечне извештаје који ће приказати:

- колико је потрошено за услуге Подршке у кући
- допринос и трошкове за пружене услуге
- ваш преостали буџет за тај месец.

Шта ако ми је потребан тумач?

Ако вам је потребан тумач, замолите пружаоца услуга да то договори са **службом за преводње и тумачење** (TIS National) позивом на **131 450**. TIS National нуди телефонско тумачење или тумачење на лицу места на више од 150 језика. Услуге тумачења су бесплатне када радите на изрази уговора о услугама са вашим пружаоцем услуга.

Све информације у овој публикацији су тачне од 1. новембра 2025.

За помоћ

Посетите
MyAgedCare.gov.au.
Телефон **1800 200 422**.

Лично: посетите услужни центар Services Australia или закажите онлајн бесплатан састанак уживо за опште информације и подршку. За детаљну подршку можете разговарати са стручним службеником за негу старих лица, уколико је доступан у вашем крају, или преко видео позива.

Посетите ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services или бесплатно позовите **1800 227 475**.