

Ishod vaše procjene

Pričekajte da vam se
dodijele usluge

Odaberite pružatelja
usluga Programa
podrške kod kuće

Sklopite ugovor o
primanju usluga

Vođenje usluga
koje primate

Pregled pružatelja usluga Programa podrške kod kuće

Sada kada vam je odobren Program podrške kod kuće, morat ćete pregledati dostupne pružatelje usluga i saznati nude li usluge koje zadovoljavaju vaše potrebe i vaš proračun. Trebali biste uzeti u obzir sve vaše posebne potrebe. Na primjer, neki su pružatelji specijalizirani za određene usluge, kao što su određeni jezik ili podrška za demenciju.

Pružatelje usluga u svom lokalnom području možete pronaći pomoću alata "Find a provider" na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ili nazovite My Aged Care besplatno na broj **1800 200 422**.

Možete posjetiti i uslužni centar organizacije Services Australia ili preko interneta možete zakazati besplatan sastanak licem u lice na kojem ćete dobiti opće informacije. Za detaljnu podršku također možete osobno porazgovarati sa stručnjakom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer) ako je isti dostupan na vašem području, ili putem video razgovora. Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatno na broj **1800 227 475**.

Mogu li odabrati koje će mi usluge biti pružane?

Možete imati pravo glasa o tome koje odobrene usluge želite primati, kao i tko te usluge pruža. Razgovarajte o svojim procijenjenim potrebama i ciljevima skrbi s potencijalnim pružateljima usluga, kako biste razumjeli kako vam oni mogu najbolje pomoći.

Vaše odobrene usluge mogu uključivati čišćenje, kućanske poslove, lagane vrtlarske poslove, pomoć pri kupanju, tuširanju i odijevanju, usluge njege, predah za njegovatelja, društvenu podršku ili usluge prijevoza.

Odnesite kopiju svog pisma odobrenja za Program podrške kod kuće i plan podrške, kao i ishod procjene prihoda (ako ga imate) potencijalnim pružateljima usluga, jer će vam to pomoći u budućim razgovorima.

Koliko će koštati svaka usluga?

Prema Programu podrške kod kuće (Support at Home), plaćat ćete samo usluge koje primate.

Svaki pružatelj usluga mora objaviti svoju najčešću cijenu usluga koje isporučuje na svojoj web stranici i 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**.

Postoje zaštitni mehanizmi kako bi se osiguralo da su cijene koje plaćate prihvatljive i transparentne. Saznajte više na **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Koliko ću morati doprinijeti troškovima usluga koje primam?

Vlada će u potpunosti financirati kliničku skrb, poput njege i fizioterapije.

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.

Services Australia ili Department of Veterans' Affairs (DVA) možda već imaju vaše financijske podatke iz relevantne isplate dohodovne potpore. Morat ćete provjeriti jesu li vaši financijski podaci ažurni.

Potvrdite trebate li dovršiti procjenu imovinskog stanja na web stranici Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Ako vam je potrebna pomoć da biste mogli razumjeti ili ispuniti procjenu financijske podobnosti možete:

- nazvati na besplatni poziv organizaciju Services Australia na broj **1800 227 475**, od ponedjeljka do petka od 8 do 17 sati.
- posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite online besplatan sastanak licem u lice na **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili besplatni poziv **1800 227 475**.

Ako ne obavite procjenu imovinskog stanja, vaši će doprinosi 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.

Da biste dobili procjenu doprinosa koje ćete možda morati platiti, koristite Program podrške kod kuće za procjenu naknada 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**.

Kako pružatelj usluga osigurava kvalitetu usluga?

Izjava o pravima korisnika (Statement of Rights) u novom Zakonu o skrbi za starije osobe pobrinut će se da budete u središtu svoje skrbi za starije osobe. Možete pitati pružatelje usluga kako će osigurati da možete donositi odluke o svom životu i da se vaši izbori ne samo prihvaćaju, već i poštuju.

Oснаženi standardi kvalitete skrbi za starije osobe određuju što je kvalitetna skrb. Možete zatražiti od pružatelja usluga da vam pruži informacije na način na koji ih možete razumjeti, i objasni vam što one znače za vas.

Svi pružatelji skrbi za starije osobe i njihovi djelatnici također moraju slijediti Kodeks ponašanja glede skrbi o starijim osobama. Možete pitati pružatelje usluga kako postupaju u skladu s Kodeksom, kako bi osigurali najbolju praksu, skrb i podršku.

Vlada radi na novom modelu provjere djelatnika koji će uvesti robusnije provjere usklađivanjem provjere starijih skrbnika s Nacionalnim sustavom invalidskog osiguranja. Možete pitati pružatelje usluga kako će provjeriti jesu li svi djelatnici prikladni za rad u skrbi za starije osobe.

Svi djelatnici skrbi za starije osobe moraju imati odgovarajuće kvalifikacije, vještine i iskustvo. Možete pitati svog pružatelja usluga ima li program obuke i koje kvalifikacije očekuju prije nego što budu mogli raditi za svoje sudionike.

Saznajte više na **MyAgedCare.gov.au/ Know-Your-Rights**.

Kako pružatelj usluga rješava pritužbe?

Vi sami usmjeravate svoju skrb i imate kontrolu nad time tko vam je pruža i gdje i kada vam se ona pruža. Pitajte pružatelja usluga koji je postupak za zahtjev za promjenu djelatnika, postoji li otkazni rok i/ili implikacije troškova te postoji li postupak pritužbi.

Ako ne možete riješiti neki problem ili pritužbu sa svojim pružateljem usluga ili se ne osjećate slobodno da to učinite, možete se obratiti **Povjerenstvu za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (ACQSC)** na **1800 951 822**.

Za informacije o vašim pravima na skrb o starijim osobama i za podršku prilikom izražavanja zabrinutosti nazovite **Mrežu za zastupanje starijih osoba (OPAN)** na **1800 700 600** ili posjetite **OPAN.org.au**. Te su usluge besplatne, povjerljive i neovisne.

Mogu li nekoga dovesti na raspravu s pružateljima usluga?

Sa sobom možete povesti osobu za podršku poput člana obitelji, prijatelja ili skrbnika kako biste razgovarali s pružateljem usluga o tome kakvu želite imati podršku.

Vaša osoba za podršku može biti vaš registrirani pružatelj podrške. Imati registriranog pružatelja podrške ne sprječava vas da svoja pitanja rješavate samostalno.

Za više informacija posjetite **MyAgedCare.gov.au** ili nazovite **1800 200 422**.

Sljedeći koraci

Izračunajte koliko će vam možda trebati doprinijeti troškovima vaše skrbi pomoću procjene naknade za podršku kod kuće na **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Pričekajte pismo od My Aged Care kojim vas se obavještava o dodjeli Programa podrške kod kuće. Ono će sadržavati kod preporuke koji možete dati svom pružatelju usluga.

Pristupite svom planu podrške kod kuće, odobrenjima i pismima na svom mrežnom računu My Aged Care putem myGov-a. Vaši registrirani pobornici također mogu imati pristup tim informacijama.

Više informacija o tome kako postaviti i pristupiti svom mrežnom računu putem myGov-a pronađite na **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.

Dodatne informacije

Za detaljne informacije o Programu podrške kod kuće možete pročitati knjižicu Program podrške kod kuće (Support at Home) na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au**.

Možete također naručiti tiskani primjerak ove knjižice ako kontaktirate National Mailing and Marketing putem emaila **Health@NationalMailing.com.au** ili telefonom na **(02) 6269 1025**.

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**.

Kontrolna lista

- ☐ Razmislite što vam je važno i kako vam potencijalni pružatelji usluga mogu pružiti usluge koje su vam potrebne i koje želite, da bi vam pomogli da nastavite živjeti kod kuće.
- ☐ Napravite uži izbor pružatelja usluga na svom lokalnom području:
 - ☐ upotrijebite alat "Pronađi pružatelja usluga" na web stranici My Aged Care na **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ Usporedite pružatelje usluga, uključujući njihove cijene za neke uobičajene usluge koje možete primati putem svog Plana podrške kod kuće
 - ☐ posjetite uslužni centar Services Australia ili zakažite termin online: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ili nazovite besplatno broj **1800 227 475**.
- ☐ Razgovarajte o svojim mogućnostima sa svojom mrežom za podršku.