

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

Έρευνα για παρόχους Υποστήριξης Κατ' Οίκον

Τώρα που έχετε εγκριθεί για το πρόγραμμα Υποστήριξης Κατ' Οίκον, θα χρειαστεί να ερευνήσετε τους παρόχους και να διαπιστώσετε αν προσφέρουν υπηρεσίες που καλύπτουν τις αξιολογημένες ανάγκες σας και τον προϋπολογισμό σας. Πρέπει να λάβετε υπόψη σας τυχόν ειδικές απαιτήσεις. Για παράδειγμα, ορισμένοι πάροχοι ειδικεύονται σε υπηρεσίες, όπως για υποστήριξη σε μια συγκεκριμένη γλώσσα ή για άνοια.

Μπορείτε να βρείτε παρόχους στην τοπική σας περιοχή χρησιμοποιώντας το εργαλείο «Εύρεση παρόχου» στην ιστοσελίδα της υπηρεσίας My Aged Care στη διεύθυνση **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** ή καλέστε την υπηρεσία My Aged Care με δωρεάν κλήση στο **1800 200 422**.

Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας Services Australia ή να κάνετε κράτηση ηλεκτρονικά για μια δωρεάν προσωπική συνάντηση για γενικές πληροφορίες. Για πιο λεπτομερή υποστήριξη, μπορείτε επίσης να μιλήσετε με έναν Ειδικό Λειτουργό Φροντίδας Ηλικιωμένων, αν υπάρχει στην περιοχή σας, ή μέσω βιντεοκλήσης. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ή καλέστε δωρεάν το **1800 227 475**.

Μπορώ να επιλέξω ποιες υπηρεσίες θα μου παρασχεθούν;

Μπορείτε να έχετε λόγο ως προς τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που θέλετε να έχετε, καθώς και ως προς το ποιος παρέχει αυτές τις υπηρεσίες. Συζητήστε τις αξιολογημένες ανάγκες φροντίδας και τους στόχους σας με πιθανούς παρόχους για να κατανοήσετε πώς μπορούν να σας υποστηρίξουν καλύτερα.

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες σας μπορεί να περιλαμβάνουν καθαριότητα, οικιακές εργασίες, ελαφριά κηπουρική, βοήθεια στο μπάνιο, το ντους και το ντύσιμο, νοσηλευτικές υπηρεσίες, ανάπαυλα, κοινωνική υποστήριξη ή υπηρεσίες μεταφορών.

Προσκομίστε ένα αντίγραφο της επιστολής έγκρισής σας για την Υποστήριξη Κατ' Οίκον και του σχεδίου υποστήριξης καθώς και το αποτέλεσμα της αξιολόγησης εισοδήματός σας (αν το έχετε) στους πιθανούς παρόχους, καθώς αυτό θα βοηθήσει τις συζητήσεις σας.

Πόσο θα κοστίσει κάθε υπηρεσία;

Στο πλαίσιο της Υποστήριξης Κατ' Οίκον, θα πληρώσετε μόνο για τις υπηρεσίες που λαμβάνετε. Κάθε πάροχος πρέπει να δημοσιεύει στην ιστοσελίδα του και στην ιστοσελίδα My Aged Care την πιο συνηθισμένη τιμή για τις υπηρεσίες που παρέχει. 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**.

Υπάρχουν προστασίες σε ισχύ για να διασφαλιστεί ότι οι τιμές σας είναι εύλογες και διαφανείς. Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Πόσο θα πρέπει να συνεισφέρω στο κόστος των υπηρεσιών που λαμβάνω;

Η κυβέρνηση θα χρηματοδοτήσει πλήρως την κλινική περίθαλψη, όπως τη νοσηλευτική και τη φυσικοθεραπεία.

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.

Το Services Australia ή το Υπουργείο Υποθέσεων Βετεράνων (DVA) ενδέχεται να έχουν ήδη τα οικονομικά σας στοιχεία από μια σχετική πληρωμή εισοδηματικής ενίσχυσης. Θα πρέπει να βεβαιωθείτε ότι τα οικονομικά σας στοιχεία είναι επικαιροποιημένα.

Επιβεβαιώστε αν πρέπει να συμπληρώσετε μια αξιολόγηση εισοδηματικών κριτηρίων, μεταβαίνοντας στην ιστοσελίδα Services Australia (Υπηρεσίες Αυστραλίας): **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Αν χρειάζεστε βοήθεια για να κατανοήσετε ή να ολοκληρώσετε την αξιολόγηση οικονομικών μέσων:

- Δωρεάν κλήση στην υπηρεσία Services Australia: **1800 227 475**, Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 8 π.μ. έως τις 5 π.μ.

- επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης του Services Australia ή κλείστε ηλεκτρονικά ένα δωρεάν ραντεβού πρόσωπο με πρόσωπο στη διεύθυνση **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ή τηλεφωνήστε δωρεάν στο **1800 227 475**.
- Αν δεν συμπληρώσετε αξιολόγηση εισοδηματικών κριτηρίων, οι εισφορές σας θα καθοριστούν 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 εκτιμητή τελών Υποστήριξης Κατ' Οίκον στην ιστοσελίδα **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**.

Πώς διασφαλίζει ο πάροχος την ποιότητα της υπηρεσίας;

Η Δήλωση Δικαιωμάτων στον νέο Νόμο περί Φροντίδας Ηλικιωμένων θα διασφαλίσει ότι είστε στο επίκεντρο της φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε. Μπορείτε να ρωτήσετε τους παρόχους πώς θα διασφαλίσουν ότι θα μπορείτε να λαμβάνετε αποφάσεις για τη ζωή σας και ότι οι επιλογές σας θα γίνονται όχι απλώς αποδεκτές αλλά και σεβαστές.

Τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων καθορίζουν πώς φαίνεται η ποιοτική φροντίδα. Μπορείτε να ζητήσετε από τους παρόχους να σας δώσουν πληροφορίες με τρόπο που να μπορείτε να κατανοήσετε και να εξηγήσουν τι σημαίνει για εσάς.

Όλοι οι πάροχοι και οι εργαζόμενοι στη φροντίδα ηλικιωμένων πρέπει επίσης να ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων. Μπορείτε να ρωτήσετε τους παρόχους πώς ενεργούν σύμφωνα με τον Κώδικα για να διασφαλίσουν την καλύτερη πρακτική φροντίδας και υποστήριξης.

Η κυβέρνηση επεξεργάζεται ένα νέο μοντέλο ελέγχου των εργαζομένων που θα εισαγάγει πιο ισχυρούς ελέγχους, ευθυγραμμίζοντας τον έλεγχο των εργαζομένων σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων με το Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία. Μπορείτε να ρωτήσετε τους παρόχους πώς θα ελέγχουν ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι κατάλληλοι να εργάζονται στη φροντίδα ηλικιωμένων.

Όλοι οι εργαζόμενοι στη φροντίδα ηλικιωμένων πρέπει να έχουν κατάλληλα προσόντα, δεξιότητες και εμπειρία. Μπορείτε να ρωτήσετε τον πάροχό σας αν έχει πρόγραμμα εκπαίδευσης και ποια προσόντα αναμένουν πριν μπορέσουν να εργαστούν για τους συμμετέχοντές τους.

Μάθετε περισσότερα στην ιστοσελίδα **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Πώς διαχειρίζεται ένας πάροχος τις καταγγελίες;

Εσείς καθοδηγείτε τη δική σας φροντίδα και έχετε τον έλεγχο για το ποιος την παρέχει, καθώς και πού και πότε παρέχεται. Ρωτήστε τον πάροχο ποια διαδικασία ακολουθείται για να ζητήσετε αλλαγή φροντιστή, αν υπάρχουν προθεσμίες ειδοποίησης και/ή οικονομικές επιπτώσεις, καθώς και αν υπάρχει διαδικασία υποβολής καταγγελιών.

Αν δεν μπορείτε να διευθετήσετε μια ανησυχία ή καταγγελία με τον πάροχό σας ή δεν αισθάνεστε άνετα να το κάνετε, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την **Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ACQSC)** στο **1800 951 822**.

Για πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας όσον αφορά τη φροντίδα ηλικιωμένων και για υποστήριξη όταν εκφράζετε τις ανησυχίες σας, καλέστε το **Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων (OPAN)** στο **1800 700 600** ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **OPAN.org.au**. Αυτές οι υπηρεσίες είναι δωρεάν, εμπιστευτικές και ανεξάρτητες.

Μπορώ να φέρω κάποιον στη συζήτησή μου με τους παρόχους;

Μπορείτε να φέρετε μαζί σας ένα άτομο υποστήριξης, όπως ένα μέλος της οικογένειας, έναν φίλο ή φροντιστή, για να συζητήσετε με τον πάροχο για το πώς θέλετε να σας υποστηρίξει.

Ο υποστηρικτής σας μπορεί να είναι ο επίσημος υποστηρικτής σας.

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **MyAgedCare.gov.au** ή καλέστε το **1800 200 422**.

Λίστα ελέγχου

- ☐ Σκεφτείτε τι είναι σημαντικό για εσάς και πώς οι ενδεχόμενοι πάροχοι μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες που χρειάζεστε και επιθυμείτε, ώστε να σας βοηθήσουν να διαχειρίζεστε την καθημερινότητά σας στο σπίτι.
- ☐ Δημιουργήστε μια λίστα με τους παρόχους στην τοπική σας περιοχή:
 - ☐ χρησιμοποιήστε το εργαλείο «Εύρεση παρόχου» στον ιστότοπο της υπηρεσίας My Aged Care στην ιστοσελίδα **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ συγκρίνετε τους παρόχους, συμπεριλαμβανομένων των τιμών τους για ορισμένες κοινές υπηρεσίες που μπορεί να λάβετε μέσω του σχεδίου υποστήριξης Υποστήριξη Κατ' Οίκον
 - ☐ επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας Services Australia ή κλείστε ραντεβού ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ή με δωρεάν κλήση στο **1800 227 475**.
- ☐ Συζητήστε τις επιλογές σας με το δίκτυο υποστήριξης σας.

Επόμενα βήματα

- Υπολογίστε το ποσό που μπορεί να χρειαστεί να συνεισφέρετε στο κόστος της φροντίδας σας, χρησιμοποιώντας τον εκτιμητή τελών για την Κατ' Οίκον Υποστήριξη στη διεύθυνση **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**
- Περιμένετε για μια επιστολή από την υπηρεσία My Aged Care που θα σας ενημερώσει για την εκχώρηση της χρηματοδότησης Υποστήριξης Κατ' Οίκον. Αυτό θα περιλαμβάνει έναν κωδικό παραπομπής για να τον δώσετε στον πάροχό σας.
- Αποκτήστε πρόσβαση στο σχέδιο Κατ' Οίκον υποστήριξης, τις εγκρίσεις και τις επιστολές στον Ηλεκτρονικό Λογαριασμό σας My Aged Care μέσω του myGov. Ο/οι επίσημος/οι υποστηρικτής/ές σας μπορεί επίσης να έχει/ουν πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες.
- Βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο δημιουργίας και πρόσβασης στον Ηλεκτρονικό σας Λογαριασμό μέσω του myGov στη διεύθυνση **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account**.

Περισσότερες πληροφορίες

Για λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα Υποστήριξη Κατ' Οίκον, μπορείτε να διαβάσετε το φυλλάδιο Υποστήριξη Κατ' Οίκον στον ιστότοπο της υπηρεσίας My Aged Care στη διεύθυνση **MyAgedCare.gov.au**.

Μπορείτε επίσης να παραγγείλετε ένα έντυπο αντίγραφο αυτού του φυλλαδίου επικοινωνώντας με την Εθνική Υπηρεσία Αποστολής και Μάρκετινγκ (National Mailing and Marketing) στέλνοντας email στη διεύθυνση **Health@NationalMailing.com.au** ή καλώντας στο **(02) 6269 1025**.

Για βοήθεια

- Επισκεφθείτε τον ιστότοπο: **MyAgedCare.gov.au**.
- Τηλέφωνο **1800 200 422**.
- Αυτοπροσώπως: 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 την ιστοσελίδα **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** ή καλέστε δωρεάν στο **1800 227 475**.

