

Примите исход ваше процене

Сачекајте да вам буду додељене услуге

Пронађите пружаоца услуга Подршке у кући

Склопите уговор о пружању услуга

Управљајте својим услугама

Проналажење пружалаца услуга Подршке у кући

Сада када вам је одобрен програм Подршке у кући, требало би да пронађете пружаоце услуга и сазнате да ли нуде услуге које одговарају вашим процењеним потребама и вашем буџету. Требало би да узмете у обзир све посебне потребе. На пример, неки пружаоци услуга су специјализовани за услуге као што су подршка за одређени језик или подршка особама са деменцијом.

Пружаоце услуга у вашем крају можете пронаћи користећи алат 'Пронађи пружаоца услуга (Find a provider)' на веб-сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или позовите My Aged Care на бесплатан број **1800 200 422**.

Такође можете посетити услужни центар Services Australia или заказати онлајн бесплатан састанак уживо за опште информације. За детаљну подршку, можете разговарати са специјалистом за негу старих лица ако је доступан у вашем крају, или користећи видео позив. Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позовите на бесплатан број **1800 227 475**.

Да ли могу да изаберем које услуге ћу добијати?

Можете да се изјасните о томе које одobreне услуге желите да вам се пруже, као и ко ће пружати те услуге. Разговарајте о вашим процењеним потребама и циљевима неге са потенцијалним пружаоцима услуга да бисте разумели како могу најбоље да вам помогну. Ваше одobreне услуге могу да укључују чишћење, кућне послове, лаке баштенске послове, помоћ при купању, туширању и облачењу, услуге неге, привремена нега ради одмора неговатеља, социјалну подршку или услуге превоза.

Понесите копију одобрења за програм Подршке у кући и плана подршке, као и процену вашег финансијског стања (ако га имате) потенцијалним пружаоцима услуга, јер ће вам то помоћи приликом разговора.

Колико ће коштати свака услуга?

У оквиру програма Подршке у кући, плаћаћете само за услуге које добијете.

Сваки пружалац услуга мора да објави своје најчешће цене услуга које пружа на својој веб страници и веб страници 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**.

Постоје заштитне мере које осигуравају да су цене услуга које се вама пружају разумне и транспарентне. Сазнајте више на **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Колики допринос ћу морати да платим за трошкове услуга које примам?

Клиничку негу као што су медицинска нега и физиотерапија, финансира у потпуности држава. 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.

Services Australia или Министарство за питања ветерана (DVA) можда већ имају ваше финансијске податке из релевантне исплате за подршку приходима. Мораћете да проверите да ли су ваши финансијски подаци ажурирани.

Проверите да ли треба да урадите процену финансијског стања тако што ћете посетити веб-сајт Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Ако вам је потребна помоћ да бисте разумели или попунили процену финансијског стања:

- позовите Services Australia бесплатно на **1800 227 475**, од понедељка до петка од 8:00 до 17:00 часова.
- посетите услужни центар Services Australia или закажите бесплатан лични састанак онлајн на **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позовите бесплатно **1800 227 475**.

Ако не урадите процену финансијског стања, ваши доприноси ће бити одређени 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 ће се можда тражити од вас да платите, користите алатку за процену накнада за програм Подршке у кући 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**.

Како пружалац услуга обезбеђује квалитет услуга?

Изјава о правима у новом Закону о нези старих лица осигурава то да сте ви у средишту неге старих лица коју добијате. Можете питати пружаоце услуга како ће осигурати да можете доносити одлуке о свом животу и да ваши избори буду не само прихваћени већ и поштовани.

Ојачани стандарди квалитета неге старих лица одређују како треба да изгледа квалитетна нега. Од пружаоца услуга можете тражити да вам дају информације на начин који ће вама бити разумљив и да вам објасне шта то значи за вас.

Сви пружаоци услуга неге старим лицима и њихови радници морају такође да поштују Кодекс понашања за негу старих лица. Питајте пружаоце услуга како се придржавају Кодекса да би обезбедили најбољу могућу негу и подршку.

Влада ради на новом моделу провере радника који ће омогућити спровођење робуснијих провера радника који пружају негу старим лицима у складу са провером која се врши у склопу Националног програма осигурања особа са инвалидитетом (National Disability Insurance Scheme). Можете питати пружаоце услуга како проверавају да ли су сви радници погодни за рад у установама за негу старих лица.

Сви радници у установама за негу старих лица морају да имају одговарајуће квалификације, вештине и искуство. Можете питати свог пружаоца услуга да ли има програм обуке за своје раднике и које квалификације треба да имају пре него што могу да пружају негу учесницима програма.

Сазнајте више на **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Како пружалац услуга обрађује и решава жалбе?

Ви управљате својом негом и имате контролу над тим ко вам пружа негу, као и где и када је пружа. Питајте пружаоца услуга на који начин можете да поднесете захтев за промену радника који вам пружа негу, који су отказни рокови и/или финансијске последице и да ли постоји поступак за подношење жалби.

Ако не можете да решите проблем или жалбу са пружаоцем услуга, или вам је непријатно то да урадите, можете контактирати **Комисију за квалитет и безбедност неге старих лица (Aged Care Quality and Safety Commission - ACQSC)** на **1800 951 822**.

За информације о вашим правима у вези са негом старих лица и подршку приликом изношења притужби, позовите **Мрежу за заступање старих лица (OPAN)** на **1800 700 600** или посетите **OPAN.org.au**. Ове услуге су бесплатне, поверљиве и независне.

Да ли могу да доведем некога на разговор са пружаоцима услуга?

Можете да доведете особу која ће вам пружити подршку, као што је члан породице, пријатељ или неговатељ, да заједно са вама разговара са пружаоцем услуга о томе како желите да budete подржани.

Особа која вам пружа подршку може да буде ваш регистровани пружалац подршке. То што имате регистровано пружаоца подршке вас не спречава да радите ствари које можете сами да урадите.

За више информација посетите **MyAgedCare.gov.au** или позовите **1800 200 422**.

Следећи кораци

Израчунајте колико је потребно да допринесете трошковима неге користећи процењивач трошкова „Подршка у кући“ на **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**

Сачекајте писмо од My Aged Care у коме ће вас обавестити о додели средстава за Подршку у кући. У писму ћете наћи и референтни код који ћете дати вашем пружаоцу услуга.

Приступите свом плану „Подршка у кући“, одобрењима и писмима на свом онлајн налогу My Aged Care путем myGov-a. Ваши регистровани пружаоци подршке такође могу да имају приступ овим информацијама.

Више информација о томе како да подесите и приступите свом онлајн налогу путем myGov-a пронађите на **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account**.

Додатне информације

За детаљне информације о програму Подршке у кући, прочитајте брошуру о Подршци у кући на веб-сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au**.

Такође можете наручити штампани примерак ове брошуре тако што ћете контактирати National Mailing and Marketing путем имејла на **Health@NationalMailing.com.au** или позивом на **(02) 6269 1025**.

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**.

Контролна листа

- ☐ Размислите о томе шта вам је важно и како потенцијални пружаоци услуга могу да вам пруже услуге које су вам потребне и које бисте желели да користите код куће.
- ☐ Направите списак пружалаца услуга у вашем крају:
 - ☐ користите алат 'Пронађите пружаоца услуга' на веб-сајту My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ упоредите пружаоце услуга, укључујући њихове цене за неке уобичајене услуге које можете добити као део Плана подршке у кући
 - ☐ посетите услужни центар Services Australia или закажите онлајн термин: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позовите бесплатно **1800 227 475**.
- ☐ Разговарајте о својим опцијама са вашом мрежом подршке.