

Получите результат
оценки потребностей

Дождитесь
назначения услуг

Найдите поставщика
услуг по программе
«Поддержка на дому»

Заключите договор
об оказании услуг

Управляйте
получаемыми
услугами

Поиск поставщиков услуг по программе «Поддержка на дому»

Итак, вам одобрено участие в программе «Поддержка на дому». Теперь вам нужно изучить поставщиков услуг и выяснить, предлагают ли они услуги, которые соответствуют вашим оцененным потребностям и вашему бюджету. Следует учесть все особые требования. Например, одни поставщики специализируются на определенных языках, другие – на поддержке людей с деменцией.

Найти поставщиков услуг в своем регионе можно при помощи инструмента «Поиск поставщика» на сайте My Aged Care по адресу **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** или позвонив в службу My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Или же можно посетить сервисный центр Services Australia или записаться онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации. За более основательной поддержкой также можно обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи. Откройте страницу **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.

Я могу выбрать, какие услуги получать?

У вас есть право голоса в вопросах того, какие именно одобренные услуги вам необходимы, а также кто будет их оказывать. Обсудите свои оцененные потребности в уходе и цели с потенциальными поставщиками услуг, чтобы понять, как они смогут оказать вам наилучшую поддержку.

Одобренные вам услуги могут включать в себя уборку, работу по дому, мелкую работу в саду, помощь с принятием ванны, душа и одеванием, сестринские услуги, временный уход, социальную поддержку или транспортные услуги. Чтобы упростить обсуждение, передайте потенциальным поставщикам услуг копию письма об

одобрении вашей программы «Поддержка на дому» и плана поддержки, а также результаты оценки вашего дохода (при наличии).

Сколько будет стоить каждая услуга?

В рамках программы «Поддержка на дому» вы будете платить только за полученные услуги.

Все поставщики обязаны опубликовать свои типичные цены на услуги на своем сайте, а также на сайте My Aged Care. Просмотреть и сравнить цены позволяет инструмент «Поиск поставщика» на сайте **My Aged Care по адресу MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Предусмотрены гарантии разумности и прозрачности цен. Более подробная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Какую долю стоимости получаемых услуг мне придется оплачивать?

Государство полностью профинансирует клинический уход, в частности, услуги медсестер и физиотерапию.

Сумма ваших взносов будет зависеть от вида получаемой услуги и ваших доходов и активов.

Для расчета суммы взносов служба Services Australia проведет оценку доходов и активов, аналогичную оценке материальной обеспеченности, проводимой при назначении пенсии по возрасту.

У службы Services Australia или Министерства по делам ветеранов (DVA) уже могут быть ваши финансовые данные, если вы получаете соответствующее пособие. Вам нужно будет проверить актуальность ваших финансовых данных. Необходимость прохождения оценки материальной обеспеченности можно проверить на сайте **Services Australia: ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Если вам нужна помощь в понимании или прохождении оценки материальной обеспеченности:

- позвоните на бесплатный номер службы Services Australia **1800 227 475**, с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00.
- посетите сервисный центр Services Australia, или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу на сайте **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**, или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.

Если вы не пройдете оценку материальной обеспеченности, ваши взносы будут установлены на максимальном уровне.

О любых изменениях в вашем финансовом положении, которые могут повлиять на ваш взнос, нужно сообщать в службу Services Australia в течение 14 дней.

Чтобы оценить возможный размер взносов, воспользуйтесь калькулятором стоимости программы «Поддержка на дому» на странице **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Если по не зависящим от вас причинам вы не в состоянии оплатить взнос, вам может полагаться помощь при тяжелом материальном положении. Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Как поставщик обеспечивает качество услуг?

Положение о правах, включенное в новый закон «Об уходе за пожилыми людьми», ставит вас на первое место в системе ухода за пожилыми людьми. Вы можете спрашивать у поставщиков услуг, как вам будут обеспечивать возможность принимать решения о вашей жизни, а также чтобы ваш выбор не просто принимали, но и уважали.

Усиленные Стандарты качества ухода за пожилыми людьми определяют, как должен выглядеть качественный уход. Вы можете просить поставщиков предоставлять вам информацию в понятном для вас виде и объяснять, что она для вас значит.

Кроме того, все поставщики услуг и работники по уходу за пожилыми людьми должны соблюдать Кодекс ухода за пожилыми людьми. Вы можете спрашивать поставщиков услуг, как они соблюдают Кодекс, чтобы обеспечивать наилучшее качество ухода и поддержки.

Правительство работает над новой моделью более тщательной проверки работников при устройстве на работу, аналогичной применяемой в Национальной программе страхования по инвалидности. Вы можете спрашивать у поставщиков услуг, как они будут проверять профессиональную пригодность работников по уходу за пожилыми людьми.

Все работники по уходу за пожилыми людьми должны иметь соответствующую квалификацию, навыки и опыт. Вы можете спросить у своего поставщика услуг, есть ли у него программа обучения и какую квалификацию должен иметь работник, чтобы работать с участниками программы.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Как у поставщика организована работа с жалобами?

Вы сами управляете своим уходом и контролируете, кто, где и когда его обеспечивает. Узнайте у поставщика услуг, какова процедура подачи запроса на смену работника по уходу, каковы сроки уведомления и/или финансовые последствия, а также существует ли процедура подачи жалоб.

Если вы не можете разрешить проблему или жалобу с поставщиком услуг или не готовы это делать, вы можете обратиться в **Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми** (ACQSC) по телефону **1800 951 822**.

Чтобы узнать о своих правах в системе ухода за пожилыми людьми и получить поддержку при озвучивании проблем, позвоните в **Общество защиты прав пожилых людей** (OPAN) по телефону **1800 700 600** или зайдите на сайт **OPAN.org.au**. Услуги бесплатны, конфиденциальны и независимы.

Могу ли я пригласить кого-нибудь на беседу с поставщиками услуг?

Для поддержки вы можете привести с собой на беседу с поставщиком услуг члена семьи, друга или ухаживающего.

Вашим помощником может быть ваш зарегистрированный спонсор (registered supporter). Наличие спонсора не мешает вам делать то, что вы можете делать самостоятельно.

Дополнительную информацию можно получить на сайте **MyAgedCare.gov.au** или по телефону **1800 200 422**.

Следующие шаги

Рассчитайте, какую примерно долю стоимости ухода вам придется оплачивать самостоятельно, при помощи калькулятора стоимости услуг Support at Home на сайте **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Дождитесь письма от службы My Aged Care с уведомлением о назначении вам финансирования по программе «Поддержка на дому». В нем будет код направления, который вам нужно будет указать своему поставщику услуг.

Ознакомьтесь с планом поддержки на дому, одобрениями и письмами в личном кабинете My Aged Care на портале myGov. Доступ к этой информации также может быть у назначенного вами представителя или представителей.

Дополнительную информацию о том, как создать учетную запись на портале myGov и войти в личный кабинет, можно найти на сайте **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.

Дополнительная информация

Подробную информацию о программе «Поддержка на дому» можно найти в одноименной брошюре на сайте **MyAgedCare.gov.au**.

Или можно заказать печатную версию этой брошюры через National Mailing and Marketing по электронной почте **Health@NationalMailing.com.au** или по телефону **(02) 6269 1025**.

Помощь

- Посетите сайт **MyAgedCare.gov.au**.
- Телефон **1800 200 422**.
- Лично: посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки. За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи.

Зайдите на **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или позвоните по бесплатному номеру **1800 227 475**.

Памятка

- ☐ Подумайте, что для вас важно и какие услуги по дому были бы вам нужны и желательны.
- ☐ Составьте список своих местных поставщиков:
 - ☐ воспользуйтесь инструментом «Поиск поставщика» на сайте My Aged Care по адресу **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ сравните поставщиков, в том числе их расценки на стандартные услуги из вашего плана поддержки по программе «Поддержка на дому»
 - ☐ посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь на прием онлайн: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или по бесплатному номеру **1800 227 475**.
- ☐ Обсудите варианты с людьми, которые о вас заботятся.