



Australian Government



myagedcare



**Οδηγός
Υπηρεσιών του Κοινοπολιτειακού
Προγράμματος Φροντίδας
στο Σπίτι**

Παροχή στήριξης για να μείνετε στο σπίτι

ISBN 978-1-76007-320-6



Με εξαίρεση το Κοινοπολιτειακό Εθνόσημο και σε όποια άλλη περίπτωση υπάρχει διαφορετική υπόδειξη, όλο το υλικό που παρουσιάζεται σε αυτό έγγραφο παρέχεται με βάση την άδεια από το Creative Commons Attributions 4.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Λεπτομέρειες για τους όρους της σχετικής άδειας υπάρχουν στον ιστότοπο του Creative Commons (υπάρχει πρόσβαση μέσω των συνδέσμων που παρέχονται), το οποίο αποτελεί τον πλήρη νομικό κώδικα για την άδεια του CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>). Το έγγραφο θα πρέπει να αναγνωρίζεται ως *Οδηγός Υπηρεσιών του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι* από το Department of Health.

Επικοινωνία

Ερωτήσεις σχετικά με την άδεια και οποιαδήποτε χρήση αυτού του εγγράφου είναι ευπρόσδεκτες στη διεύθυνση:

Communication Branch
Department of Health
Email: copyright@health.gov.au

Μπορείτε να βρείτε αυτό το προϊόν στη διεύθυνση www.myagedcare.gov.au

Οι πληροφορίες είναι επίκαιρες αρχής γενομένης από τον Ιούνιο του 2019.

Προειδοποιούνται οι Αβορίγινες και/ή οι Νησιώτες των Στενών Τόρες ότι αυτό το φυλλάδιο πιθανόν να περιέχει εικόνες προσώπων που δεν ζούνε πια.

**Οδηγός Υπηρεσιών
του Κοινοπολιτειακού
Προγράμματος
Φροντίδας στο Σπίτι**

Παροχή στήριξης για να μείνετε στο σπίτι



Είναι κατάλληλο για εσάς αυτό το φυλλάδιο;

Αυτό το φυλλάδιο εξηγεί πώς οι ηλικιωμένοι μπορούν να έχουν υποστήριξη στο σπίτι και στην καθημερινή τους ζωή μέσω **του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι**.

Θα πρέπει να διαβάσετε αυτό το φυλλάδιο εάν έχει γίνει αξιολόγηση των αναγκών σας από την Υπηρεσία Περιφερειακής Αξιολόγησης (RAS) για το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι.

Διαφορετικά καλέστε την **Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care στο 1800 200 422 ή επισκεφθείτε το myagedcare.gov.au** για πληροφορίες αναφορικά με τη διαδικασία αξιολόγησης και καταλληλότητας για τα διαφορετικά είδη φροντίδας ηλικιωμένων, που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση:

Βραχυπρόθεσμη φροντίδα αποκατάστασης

Υπηρεσίες βραχυπρόθεσμης φροντίδας στο σπίτι ή για περιπτώσεις φροντίδας ηλικιωμένων σε ιδρύματα όπως φροντίδας με σκοπό την αποκατάσταση (επιστροφή στην ανεξάρτητη διαβίωση).

Βαθμός επιπέδου στήριξης στο σπίτι

Συνεχή ή βραχυπρόθεσμη φροντίδα και υπηρεσίες στήριξης μέσω του *Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι*, περιλαμβάνοντας βοήθεια με τα οικιακά, προσωπική φροντίδα, γεύματα και προετοιμασία φαγητών, μεταφορά, ψώνια, επισκέψεις σε ειδικούς παραϊατρικών επαγγελματιών, κοινωνική στήριξη και προγραμματισμένη ανακουφιστική φροντίδα (προκειμένου να δοθεί ένα διάλειμμα ξεκούρασης στο φροντιστή σας).

Περισσότερο σύνθετη στήριξη στο σπίτι

Υπάρχουν τέσσερα επίπεδα συντονισμένων πακέτων παροχής υπηρεσιών που απευθύνονται σε καταναλωτές μέσω του *Προγράμματος Πακέτων Φροντίδας Ηλικιωμένων στο Σπίτι*, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής φροντίδας, των υπηρεσιών στήριξης και νοσηλευτικής, των παραϊατρικών και κλινικών υπηρεσιών υγείας.

Φροντίδα σε οίκους ευγηρίας

Προσωπική και νοσηλευτική φροντίδα σε οίκους ευγηρίας για ηλικιωμένα άτομα που αδυνατούν να ζουν ανεξάρτητα στα δικά τους σπίτια. Περιλαμβάνει επίσης βραχυπρόθεσμη ανακουφιστική φροντίδα σε οίκο ευγηρίας.

Περιεχόμενα

Τί είναι το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι;	7
Πώς μπορώ να έχω πρόσβαση στο Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;	9
Καλέστε το My Aged Care	10
Να γίνει αξιολόγηση αναγκών φροντίδας στο σπίτι.....	11
Συμφωνία επί ενός σχεδίου φροντίδας στο σπίτι.....	12
Επιλέξτε πάροχο υπηρεσιών φροντίδας και υπολογίστε τις χρεώσεις.....	13
Διαχειριστείτε τις παρεχόμενες υπηρεσίες	16
Περαιτέρω βοήθεια.....	19

Τί είναι το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι;

Το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι, το οποίο χρηματοδοτείται απ' την Αυστραλιανή Κυβέρνηση, παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και επιπέδων ένταξης σε υπηρεσίες φροντίδας για ηλικιωμένους που χρειάζονται βοήθεια, προκειμένου να συνεχίσουν να ζουν ανεξάρτητα στο σπίτι τους και στην κοινότητά τους.

Αν μπορείτε σε γενικές γραμμές να τα καταφέρνετε, αλλά απλώς χρειάζεστε λίγη βοήθεια με τις καθημερινές σας ανάγκες για να συνεχίσετε να ζείτε στο σπίτι σας, το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι πιθανόν να είναι κατάλληλο για εσάς.

Επίσης, οι υπηρεσίες αυτές ίσως φανούν χρήσιμες σε περίπτωση κάποιας επιδείνωσης της υγείας οπότε θα χρειαστείτε στήριξη για ένα μικρό χρονικό διάστημα για να βοηθηθείτε να σταθείτε ξανά στα πόδια σας.

Το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι χρηματοδοτεί ένα ευρύ φάσμα οργανώσεων (που ονομάζονται πάροχοι υπηρεσιών) σε ολόκληρη την Αυστραλία προκειμένου να σας παράσχουν τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε.

Σκοπός του προγράμματος είναι να βοηθάει ηλικιωμένα άτομα να ζουν όσο γίνεται ανεξάρτητα – *εστιάζοντας στην συνεργασία μαζί μας και όχι το κάνουμε εμείς για εσάς*. Στοχεύουμε να ενισχύσουμε τα δυνατά σημεία και τις ικανότητές σας, προκειμένου να σας βοηθήσουμε να παραμείνετε στο σπίτι σας και να ζείτε ανεξάρτητα και με ασφάλεια.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε άτομα ηλικίας 65 ετών και άνω (50 ετών και άνω για Αβορίγινες και νησιώτες των Στενών Τόρες).

Το πρόγραμμα επίσης περιλαμβάνει υπηρεσίες στήριξης για άτομα «πρόωρης» γήρανσης με χαμηλό εισόδημα που είναι 50 ετών και άνω και είναι άστεγα ή διατρέχουν τον κίνδυνο να μείνουν άστεγα (45 ετών και άνω για Αβορίγινες και Νησιώτες των Στενών Τόρες).



Παραδείγματα Υπηρεσιών του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι

Υπάρχουν διαφορετικές υπηρεσίες για να σας βοηθήσουν να διαχειριστείτε τις καθημερινές σας δραστηριότητες. Ανάλογα με τις ανάγκες σας πιθανόν να δικαιούστε:

- μεταφορά σε ραντεβού και άλλες δραστηριότητες
- οικιακή βοήθεια (π.χ. καθάρισμα σπιτιού, πλύσιμο ρούχων)
- προσωπική φροντίδα (π.χ. βοήθεια με το ντους ή το ντύσιμο)
- συντήρηση σπιτιού (π.χ. αλλαγή λαμπτήρων, κηπευτικές εργασίες)
- οικιακές μετατροπές (π.χ. τοποθέτηση χειρολαβών στήριξης)
- βοηθήματα και εξοπλισμοί (π.χ. ειδικό κάθισμα για το ντους, υπερυψωμένο κάθισμα λεκάνης τουαλέτας, βοηθήματα κίνησης)
- γεύματα, βοήθεια για προετοιμασία φαγητών και για δεξιότητες μαγειρικής, συμβουλές διατροφής
- νοσηλευτικές υπηρεσίες (π.χ. διαχείριση φαρμάκων)
- παραϊατρικές υπηρεσίες υγείας (π.χ. ποδιατρική, φυσικοθεραπεία, εργασιοθεραπεία)
- κοινωνική στήριξη (π.χ. δραστηριότητες με συνοδό, ομαδικές εκδρομές)
- ανακουφιστική φροντίδα (φροντίδα για εσάς όσο ο φροντιστής σας βρίσκεται σε προσωρινή άδεια).



Πώς μπορώ να έχω πρόσβαση στο Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υπηρεσιών Φροντίδας στο Σπίτι;

Αυτό το φυλλάδιο περιγράφει τη συνηθισμένη διαδικασία προκειμένου να αποκτήσετε πρόσβαση στις Υπηρεσίες του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι. Περιλαμβάνει πληροφορίες για κάθε στάδιο της διαδικασίας, πληροφορίες που αφορούν ειδικές καταστάσεις και περαιτέρω βοήθεια.

1

Καλέστε το My Aged Care

2

Να γίνει αξιολόγηση αναγκών φροντίδας στο σπίτι

3

Συμφωνία επί ενός σχεδίου φροντίδας στο σπίτι

4

Επιλέξτε πάροχο υπηρεσιών φροντίδας και υπολογίστε τις χρεώσεις

5

Διαχειριστείτε τις παρεχόμενες υπηρεσίες



Καλέστε το My Aged Care

Το My Aged Care διαθέτει έναν ιστότοπο (www.myagedcare.gov.au) και κέντρο επικοινωνίας για παροχή πληροφοριών σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων και για να σας βοηθήσει να αποκτήσετε πρόσβαση σε υπηρεσίες που είναι κατάλληλες για τη δική σας περίπτωση.

Μπορείτε να τηλεφωνήσετε το κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care στο 1800 200 422 μεταξύ των ωρών 8.00 π.μ. έως 8.00 μ.μ. Δευτέρα με Παρασκευή και 10.00 π.μ. έως 2.00 μ.μ. τα Σάββατα.

Το προσωπικό του My Aged Care θα σας υποβάλλει ερωτήσεις σχετικά με τις τρέχουσες ανάγκες σας και την κατάστασή σας, έτσι ώστε να μπορέσουν να σας παραπέμψουν σε κατάλληλες υπηρεσίες αξιολόγησης αναγκών φροντίδας ηλικιωμένων. Μπορεί επίσης να δημιουργήσουν ένα δικό σας προσωπικό «αρχείο πελάτη». Το προσωπικό σας αρχείο περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες σας, τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων που είχατε, καθώς και τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε.



Να κάνετε αξιολόγηση για υποστήριξη στο σπίτι

Αν το κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care σας παραπέμψει για αξιολόγηση αναγκών φροντίδας στο σπίτι, υπάλληλος από την Υπηρεσία Περιφερειακής Αξιολόγησης (RAS) θα επικοινωνήσει μαζί σας για να κανονίσει να συναντηθείτε στο σπίτι σας.

Αυτή η αξιολόγηση παρέχεται δωρεάν.

Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης των αναγκών φροντίδας σας στο σπίτι, ο υπάλληλος της RAS θα σας ρωτήσει για τις καθημερινές σας δραστηριότητες, για τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας – τι μπορείτε να κάνετε καλά, σε τι χρειάζεστε βοήθεια και τι θα θέλατε να καταφέρετε να κάνετε.

Εάν επιθυμείτε, μπορείτε να έχετε στην αξιολόγηση κάποιο μέλος της οικογένειάς σας, φίλο ή φροντιστή για συμπαράσταση ή για να μιλήσει εκ μέρους σας.

Εάν η αξιολόγηση δείξει ότι δικαιούστε υπηρεσίες στο πλαίσιο του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι, μπορείτε να συνεργαστείτε με τον υπάλληλο της RAS για να αποφασίσετε από ποιον πάροχο θα λαμβάνετε τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Εάν σας απασχολεί κάποιο πρόβλημα σχετικά με την αξιολόγηση των αναγκών φροντίδας που έγινε στο σπίτι σας, σε πρώτη φάση προσπαθήστε να μιλήσετε με τον υπάλληλο της RAS - ίσως με αυτό τον τρόπο να βρεθεί λύση στο πρόβλημα. Στους οργανισμούς RAS υπάρχουν διαδικασίες για την υποβολή καταγγελιών και θα συνεργαστούν μαζί σας για να αντιμετωπίσουν τις ανησυχίες σας. Εάν εσείς και ο υπάλληλος της RAS δεν μπορείτε να επιλύσετε το πρόβλημα ή δεν αισθάνεστε άνετα να τους προσεγγίσετε άμεσα, μπορείτε να καλέσετε το My Aged Care.



Συμφωνία επί ενός σχεδίου φροντίδας στο σπίτι

Ο υπάλληλος της RAS θα συνεργαστεί μαζί σας για να ετοιμάσει ένα ατομικό σχέδιο παροχής φροντίδας στο σπίτι σας, που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας.

Το δικό σας σχέδιο παροχής φροντίδας στο σπίτι θα βασίζεται στις ανάγκες σας και θα εφαρμοστεί, ώστε να μεγιστοποιήσει την ικανότητά σας να είστε ανεξάρτητοι και να έχετε καλύτερη ποιότητα ζωής.

Ο υπάλληλος της RAS που κάνει την αξιολόγηση, πιθανόν να σας συστήσει επιλογές οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στο Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι (π.χ. υπηρεσίες της τοπικής κοινωνίας, ομάδες και δραστηριότητες).

Για παράδειγμα, το δικό σας σχέδιο παροχής φροντίδας στο σπίτι ίσως να περιλαμβάνει συμβουλές ή παραπεμπτικά όπως:

- βοηθητικές συσκευές ή εξοπλισμοί για να σας βοηθήσουν να παραμείνετε ανεξάρτητοι και ασφαλείς στο σπίτι σας
- γεύματα και προετοιμασία φαγητού
- μεταφορά σε ραντεβού, ομάδες και δραστηριότητες για να διατηρήσετε τις επαφές με φίλους, υπηρεσίες και την τοπική κοινωνία
- πρόγραμμα ασκήσεων και/ή ημερήσιας δραστηριότητας
- τρόποι αποφυγής πτώσεων.

Το δικό σας σχέδιο παροχής φροντίδας στο σπίτι θα αναθεωρείται από τον πάροχό σας κάθε 12 μήνες, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι λαμβάνετε υπηρεσίες και υποστήριξη, που συνεχίζουν να είναι κατάλληλες για εσάς.

Επιλέξτε πάροχο υπηρεσιών φροντίδας και υπολογίστε τις χρεώσεις

Για να βρείτε ποιος πάροχος στην περιοχή σας προσφέρει αυτά που χρειάζεστε, ρωτήστε τον υπάλληλο της RAS ή καλέστε το My Aged Care. Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε τον ιστότοπο του My Aged Care για αναζήτηση παρόχων.

Ο υπάλληλος της RAS μπορεί να κανονίσει να στείλει το παραπεμπτικό για την παροχή υπηρεσιών στον/στους κατάλληλο/ους πάροχο/ους της περιοχής σας. Το παραπεμπτικό για την παροχή υπηρεσιών ενημερώνει τους πάροχους ότι υπάρχει νέος πελάτης που χρειάζεται τη βοήθεια κάποιας υπηρεσίας και τους προτρέπει να επικοινωνήσουν μαζί σας για να διευθετήσουν ότι χρειάζεται.

Εάν επιθυμείτε να επισκεφθείτε ή να καλέσετε εσείς πρώτα τον πάροχο για να αποφασίσετε αν οι υπηρεσίες τους είναι κατάλληλες για εσάς, ρωτήστε τον υπάλληλο της RAS να σας δώσει τον κωδικό του παραπεμπτικού/ 'referral code'. Αυτόν τον κωδικό μπορείτε να τον δώσετε στον πάροχο, όταν μιλήσετε μαζί του. Αυτό τους επιτρέπει να έχουν πρόσβαση στο προσωπικό σας αρχείο, να αποδεχθούν το παραπεμπτικό και να οργανώσουν τις υπηρεσίες για εσάς, εφόσον κάνετε αποδοχή των υπηρεσιών αυτών.

Αν δεν υπάρχουν διαθέσιμες υπηρεσίες, ίσως χρειαστεί να μπείτε σε λίστα αναμονής. Όταν υπάρξουν διαθέσιμες υπηρεσίες, τα άτομα με τις μεγαλύτερες ανάγκες θα έχουν προτεραιότητα.



myagedcare

Καλέστε το My Aged Care στο
1800 200 422 ή επισκεφθείτε τον
ιστότοπο www.myagedcare.gov.au

Υπολογίστε το κόστος

Μπορεί να σας ζητηθεί να έχετε συμμετοχή στο κόστος των υπηρεσιών που λαμβάνετε, αν έχετε την οικονομική δυνατότητα.

Δεν θα σας ζητηθεί να καλύψετε ολόκληρο το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών - η Αυστραλιανή Κυβέρνηση επιδοτεί τους πάροχους του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι, ώστε οι χρεώσεις των πελατών να διατηρούνται σε λογικά και προσιτά επίπεδα.

Οποιοσδήποτε χρεώσεις, που τυχόν σας ζητηθούν να πληρώσετε, θα έχουν συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πάροχο, πριν την έναρξη των παρεχομένων υπηρεσιών φροντίδας προς εσάς.

Πώς υπολογίζετε το κόστος

Ο κάθε πάροχος είναι υποχρεωμένος να έχει το δικό του τιμοκατάλογο με το ποσό της συμμετοχής του πελάτη στην κάλυψη του κόστους και θα τον χρησιμοποιήσει για να καθορίσει τις χρεώσεις σας. Θα πρέπει οι πάροχοι των υπηρεσιών φροντίδας να αναρτούν δημόσια τους τιμοκαταλόγους τους με το ποσό συμμετοχής των πελατών στην κάλυψη του κόστους. Μπορείτε να ζητήσετε από τον πάροχό σας να σας δώσει ένα αντίγραφο.

Για τον υπολογισμό των χρεώσεών σας, ο πάροχός σας θα λάβει υπ' όψιν τις πληροφορίες που δώσατε κατά την διάρκεια της αξιολόγησης των αναγκών φροντίδας στο σπίτι (που έγινε από τον αρμόδιο υπάλληλο της RAS) και μπορεί να σας κάνει ερωτήσεις σχετικά με την οικονομική σας κατάσταση. Θα λάβουν υπ' όψιν τη δυνατότητα πληρωμής που έχετε και τον αριθμό και τα είδη των υπηρεσιών που ζητάτε.

Πότε μαθαίνετε για το τι πρόκειται να πληρώσετε;

Οι πάροχοι των υπηρεσιών φροντίδας θα πρέπει να έχουν συζητήσει και συμφωνήσει μαζί σας για το ποσό συμμετοχής σας στο κόστος, πριν την έναρξη των παρεχομένων υπηρεσιών προς εσάς.

4 Τι γίνεται αν δεν μπορείτε να πληρώσετε το κόστος;

Μιλήστε με τον πάροχό σας για τις υπηρεσίες φροντίδας που θα λάβετε και για το ποσό συμμετοχής σας στο κόστος για κάθε μία από αυτές. Θα υπάρξει συζήτηση για θέμα διακανονισμού πληρωμών με πελάτες που αδυνατούν να καταβάλλουν το ποσό που ζητείται πριν την έναρξη οποιασδήποτε υπηρεσίας.

Κανείς δεν πρόκειται να σας αρνηθεί την παροχή υπηρεσιών φροντίδας, εάν δεν μπορείτε να καλύψετε το κόστος που σας αναλογεί. Οι πάροχοι έχουν τα δικά τους οικονομικά προγράμματα διακανονισμών για να προστατέψουν τα άτομα που έχουν μικρή δυνατότητα να συμβάλουν στο κόστος της φροντίδας τους.

Έχετε το δικαίωμα να κάνετε ένσταση για το ποσό που σας έχει ζητηθεί να πληρώσετε. Αν επιθυμείτε να αμφισβητήσετε τις χρεώσεις που σας έχουν γίνει, θα πρέπει πρώτα να το συζητήσετε με τον πάροχό σας.

Θα επηρεάσει τη σύνταξή μου η συμμετοχή μου;

Δεν θα επηρεαστεί η σύνταξή σας από τη συμμετοχή σας στην κάλυψη του κόστους των υπηρεσιών φροντίδας σας.

Από πού μπορείτε να λάβετε οικονομικές πληροφορίες και εκπαίδευση;

Βασικές πληροφορίες, όσον αφορά τη διαχείριση των οικονομικών σας, μπορείτε να λάβετε από την *Υπηρεσία Οικονομικών Πληροφοριών* του Department of Human Services (DHS) της Αυστραλιανής Κυβέρνησης. Αυτή η δωρεάν εμπιστευτική υπηρεσία μπορεί να σας βοηθήσει να λάβετε ενημερωμένες αποφάσεις όσον αφορά τα οικονομικά σας για τρέχουσες και μελλοντικές σας ανάγκες.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την *Υπηρεσία Οικονομικών Πληροφοριών*, καλέστε το DHS στον αριθμό 132 300 και όταν σας ζητηθεί πείτε "Financial Information Service".



myagedcare

Καλέστε το My Aged Care στο
1800 200 422 ή επισκεφθείτε τον
ιστότοπο www.myagedcare.gov.au

4

Συμφωνία επί ενός σχεδίου φροντίδας στο σπίτι

15

Διαχειριστείτε τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Τι να περιμένω από τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας;

Οι πάροχοι που προσφέρουν υπηρεσίες στο πλαίσιο του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι - Commonwealth Home Support Programme- θα πρέπει να σας υποστηρίξουν να κάνετε τόσα όσα επιτρέπουν οι δυνάμεις σας και να σας βοηθήσουν να βελτιώσετε την ποιότητα της ζωής σας.

Αυτό θα σας βοηθήσει να ζείτε όσο το δυνατόν πιο ανεξάρτητα, εστιάζοντας στις ανάγκες και προτιμήσεις σας και ενισχύοντας τα δυνατά σας σημεία.

Θα πρέπει να παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας που ανταποκρίνονται στη δική σας μοναδική περίπτωση και να συνεργάζονται μαζί με εσάς, την οικογένεια, τους φίλους και τους φροντιστές σας.

Οι πάροχοι θα πρέπει να επανεξετάζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες κάθε 12 μήνες για να εξασφαλίζουν ότι ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας.

Τι θα συμβεί εάν οι ανάγκες φροντίδας αλλάξουν;

Εάν με την πάροδο του χρόνου αλλάξουν οι ανάγκες σας, μπορείτε να συζητήσετε το θέμα αυτό με τον πάροχό σας. Μπορεί να σας παραπέμψει στην Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care, προκειμένου να γίνει νέα αξιολόγηση των αναγκών σας.

Μπορείτε επίσης να καλέσετε απευθείας την Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care, και να συζητήσετε τις αλλαγές που απαιτούνται για τη φροντίδα σας.

Εάν χρειάζεται να αυξηθεί ή να γίνει πιο σύνθετη η παρεχόμενη φροντίδα, ίσως υπάρξει ανάγκη για παροχή νέων υπηρεσιών ή άλλου είδους φροντίδας ηλικιωμένων, όπως είναι τα Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι. Καλέστε την Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care, για να κανονίσετε να γίνει η κατάλληλη αξιολόγηση, είτε με την Περιφερειακή Υπηρεσία Αξιολόγησης (RAS) ή με την Ομάδα Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων (ACAT). Όταν υπάρξει ξεκάθαρη εικόνα για το τι ανάγκες έχετε, τότε θα σας πουν τι επιλογές έχετε για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες, που κρίνονται κατάλληλες για εσάς.

Μπορώ να αλλάξω πάροχο υπηρεσιών φροντίδας; Τι θα γίνει αν μετακομίσω σε άλλη περιοχή;

Αρχικά θα πρέπει να μιλήσετε με τον πάροχό/παρόχους σας, που θα σας παραπέμψει/ουν ξανά στην Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care. Μπορείτε επίσης, να επιλέξετε να επικοινωνήσετε απευθείας με το My Aged Care, προκειμένου να συζητήσετε τις ανάγκες φροντίδας σας. Ανάλογα με την κατάσταση της υγείας σας, ίσως χρειαστεί να ξαναγίνει αξιολόγηση.

Τι θα συμβεί αν κάνετε εισαγωγή σε νοσοκομείο;

Ενημερώστε τον δικό σας πάροχο/ους του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι, ώστε να διακοπεί η παροχή υπηρεσιών για όσο διάστημα θα απουσιάζετε από το σπίτι.

Μπορεί να δικαιούστε να λάβετε για κάποιο σύντομο χρονικό διάστημα επιπλέον υπηρεσίες στο πλαίσιο του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι, ως βοήθεια για να μπορέσετε να «σταθείτε στα πόδια σας», όταν γυρίσετε στο σπίτι.

Εάν έχουν αλλάξει δραστικά οι ανάγκες σας, τότε ίσως χρειάζεται να αλλάξουν και οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Ή να κρίνεται τώρα ως πιο κατάλληλη ένα άλλο είδος φροντίδας. Ίσως χρειαστεί να γίνει και άλλη αξιολόγηση για να διαπιστωθεί τι είναι καλύτερο για εσάς και να εξασφαλιστεί ότι εξυπηρετούνται όλες οι ανάγκες φροντίδας σας. Ο πάροχος του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι ίσως ζητήσει να γίνει νέα αξιολόγηση ή μπορείτε εσείς οι ίδιοι να καλέσετε απευθείας την Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care για να μάθετε περισσότερα.

Μπορεί επίσης να δικαιούστε μεταβατική φροντίδα- transition care, η οποία είναι βραχυπρόθεσμη στήριξη ηλικιωμένων μετά από διαμονή τους σε νοσοκομείο. Για να έχετε πρόσβαση στις υπηρεσίες μεταβατικής φροντίδας, πρέπει να υποβληθείτε σε αξιολόγηση από Ομάδα Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων (ACAT) **ενώ είστε ακόμη στο νοσοκομείο**. Η υπηρεσία ACAT θα εξετάσει αν θα επωφεληθείτε από μια μεταβατική φροντίδα και θα σας εξηγήσει τις επιλογές που έχετε. Για να κανονίσετε μια αξιολόγηση, μιλήστε με το προσωπικό του νοσοκομείου ή καλέστε το My Aged Care.

Ποιά είναι τα νομικά μου δικαιώματα και υποχρεώσεις;

Η Χάρτα Φροντίδας με τα Δικαιώματα Ηλικιωμένων που λαμβάνουν Φροντίδα - *Charter of Aged Care Rights* καθορίζει τα δικαιώματά σας ως πελάτης που λαβαίνει υπηρεσίες ηλικιωμένων οι οποίες χρηματοδοτούνται από την Κοινοπολιτειακή Κυβέρνηση.

Ο πάροχος που σας προσφέρει υπηρεσίες στο πλαίσιο του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι οφείλει να σας δώσει ένα αντίγραφο της χάρτας δικαιωμάτων.

Για βοήθεια σχετικά με την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών σας, μιλήστε πρώτα με τον πάροχο των υπηρεσιών σας.



Γνωστοποιώντας τις ανησυχίες σας

Ανησυχίες σχετικά με τη λήψη υπηρεσιών

Εάν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα με κάποια παρεχόμενη υπηρεσία, προσπαθήστε πρώτα να μιλήσετε με τον πάροχό σας. Μπορεί αυτό που σας απασχολεί να λύνεται εύκολα.

Θα πρέπει ο πάροχός σας να σας ενημερώσει για τις εσωτερικές τους διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών και τον τρόπο υποβολής μιας καταγγελίας. Έχετε το δικαίωμα να κάνετε καταγγελία χωρίς αυτό να επηρεάζει την παρεχόμενη φροντίδα και τις υπηρεσίες.

Μερικές φορές οι καταγγελίες δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν από τον πάροχο ή μπορεί να μην αισθάνεστε άνετα για να συζητήσετε μαζί τους τις ανησυχίες σας.

Άλλος τρόπος να γνωστοποιήσετε τις ανησυχίες σας ή να κάνετε καταγγελία

Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στο Aged Care Quality and Safety Commission (μια δωρεάν υπηρεσία) με τους ακόλουθους τρόπους:

- μέσω του ιστότοπου — www.agedcarequality.gov.au
- τηλεφωνικά-καλέστε στο 1800 951 822
- γραπτώς- αποστολή της καταγγελίας προς:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819

[Η πρωτεύουσα της πολιτείας σας] [Η πολιτεία / η επικράτεια σας]

Λαμβάνοντας βοήθεια από Υπηρεσίες Υποστήριξης Δικαιωμάτων Ηλικιωμένων (από κάποιον που μπορεί να σας βοηθήσει να γνωστοποιήσετε τις ανησυχίες σας)

Εάν χρειάζεστε βοήθεια για να ακουστούν οι ανησυχίες σας, μπορεί να αποταθείτε σε υπηρεσίες υποστήριξης δικαιωμάτων των πολιτών, όπου ένας αρμόδιος υπάλληλος θα συνεργαστεί μαζί σας προκειμένου να επιλύσει το ζήτημα που σας απασχολεί. The Older Persons Advocacy Network (OPAN) βοηθάει άτομα να αποκτούν πρόσβαση και να επικοινωνούν με υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Κοινοπολιτεία. Η OPAN χρηματοδοτείται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Παρέχει δωρεάν, ανεξάρτητες και εμπιστευτικές υπηρεσίες. Η OPAN βοηθάει ηλικιωμένα άτομα να λαβαίνουν πληροφορίες που χρειάζονται προκειμένου να παίρνουν αποφάσεις, να κατανοούν τα δικαιώματά τους και να επιλύουν προβλήματα και συγχύσεις. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την OPAN στον αριθμό 1800 700 600 από τις 9.30 π.μ. έως τις 4.30 μ.μ. Δευτέρα με Παρασκευή.

Περαιτέρω βοήθεια

Τι γίνεται αν χρειάζομαι την βοήθεια διερμηνέα;

Αν μιλάτε άλλη γλώσσα εκτός της Αγγλικής, μπορείτε να καλέσετε την υπηρεσία Translating and Interpreting Service (TIS National) στον αριθμό 131 450 με χρέωση ενός τοπικού τηλεφωνήματος. Η υπηρεσία TIS National καλύπτει περισσότερες από 100 γλώσσες. Καλέστε και πείτε, στο άτομο που θα απαντήσει, τη γλώσσα που μιλάτε και ζητήστε να καλέσουν το My Aged Care στο 1800 200 422.

Τί γίνεται αν έχετε δυσκολίες ακοής ή ομιλίας;

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το My Aged Care μέσω του National Relay Service (NRS). Επιλέξτε το σημείο πρόσβασης της επιλογής σας στο www.communications.gov.au/accesshub/nrs και ζητήστε το 1800 200 422.

Τι βοήθεια υπάρχει για ανθρώπους με άνοια;

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση θεωρεί ότι όλοι οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων θα παρέχουν υπηρεσίας που εξυπηρετούν τις ανάγκες των ατόμων με άνοια.

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση επιχορηγεί συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης, προγράμματα στήριξης και άλλες υπηρεσίες για άτομα με άνοια, τις οικογένειες και τους φροντιστές τους. Οι πελάτες του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Φροντίδας στο Σπίτι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτές τις δομές στήριξης.

Για περισσότερες πληροφορίες καλέστε το My Aged Care στο 1800 200 422 ή επισκεφθείτε το www.myagedcare.gov.au

Τι βοήθεια υπάρχει για ηλικιωμένους που είναι άστεγοι ή κινδυνεύουν να γίνουν άστεγοι;

Εάν έχετε χαρακτηριστεί άτομο «πρόωρης» γήρανσης, με χαμηλό εισόδημα, και είστε 50 ετών και άνω και είστε άστεγοι ή κινδυνεύετε να γίνετε άστεγοι (45 ετών και άνω για τους Αβορίγινες και τους Νησιώτες των Στενών Τόρες), υπάρχουν δομές στήριξης που περιλαμβάνουν:

- τη σύνδεση με τις αρμόδιες υπηρεσίες στέγασης και φροντίδας
- την υποστήριξη δικαιωμάτων και βοήθεια με θέματα οικονομικά και νομικά
- τη σύνδεση με άλλες κοινωνικές υπηρεσίες στήριξης που αποσκοπούν στη μείωση του αριθμού των αστέγων.



Τι βοήθεια υπάρχει για άτομα με ποικιλότητες ανάγκες;

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση αναγνωρίζει ότι η κοινωνία μας χαρακτηρίζεται από ποικιλομορφία και ότι υπάρχουν άτομα με ευρύ φάσμα εμπειριών ζωής.

Υπάρχουν πολλά προγράμματα και υπηρεσίες για να υποστηρίξουν άτομα με ποικιλότητες ανάγκες, προκειμένου να έχουν πρόσβαση στη βοήθεια που χρειάζονται. Μπορεί να υπάρχουν στην περιοχή σας ειδικές υπηρεσίες που καλύπτουν ειδικές ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων. Μπορείτε να μάθετε περισσότερα μέσω του My Aged Care ή κάνοντας ερώτηση στον αρμόδιο υπάλληλο από την RAS.

Οι πάροχοι θα πρέπει να εκδηλώνουν σεβασμό και να καλύπτουν συγκεκριμένες και ποικιλότητες ανάγκες όταν παρέχουν φροντίδα και υπηρεσίες. Κανένας πάροχος δεν θα πρέπει να κάνει διακρίσεις σε κανέναν, συμπεριλαμβανομένων:

- των Αβορίγιων και των Νησιωτών των Στενών Τόρες
- των ατόμων με διαφορετική πολιτιστική και γλωσσική καταγωγή
- των ατόμων που ζουν στην επαρχία και σε απομακρυσμένες περιοχές
- των ατόμων που είναι σε μειονεκτική θέση οικονομικά και κοινωνικά
- των βετεράνων
- των ατόμων που δεν έχουν στέγη ή κινδυνεύουν να μείνουν χωρίς στέγη
- των ομοφυλόφιλων ανδρών και γυναικών, αμφιφυλόφιλων, διεμφυλικών και των intersex (ερμαφρόδιτων)
- των ατόμων που αποκαλούνται Care Leavers (ενήλικες που στην παιδική ηλικία τέθηκαν για κάποιο διάστημα υπό κρατική φροντίδα)
- γονείς που αποχωρίστηκαν από τα παιδιά τους μετά από αναγκαστική υιοθεσία ή απομάκρυνση.

Για περισσότερες πληροφορίες καλέστε την Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων My Aged Care στο 1800 200 422 ή επισκεφθείτε το www.myagedcare.gov.au

Τι βοήθεια υπάρχει για τον φροντιστή σας;

Εάν ο φροντιστής σας χρειάζεται επιπλέον υποστήριξη, επικοινωνήστε με το Carer Gateway στο 1800 422 737 ή επισκεφθείτε τον ιστότοπο www.carergateway.gov.au για να μάθετε περισσότερα.

Τηλεφωνικές χρεώσεις

Οι κλήσεις σε αριθμούς που αρχίζουν με 13 ή 1300 – Οι κλήσεις σε αριθμούς που αρχίζουν με 13 ή 1300 είναι δωρεάν από σταθερά τηλέφωνα. Αν παίρνετε από κινητό τηλέφωνο, οι χρεώσεις μπορεί να είναι μεγαλύτερες - επικοινωνήστε για να μάθετε από τον δικό σας πάροχο κινητής τηλεφωνίας.

Οι κλήσεις σε αριθμούς που αρχίζουν με 1800 – Οι κλήσεις σε αριθμούς που αρχίζουν με 1800 είναι δωρεάν από σταθερά τηλέφωνα. Οι περισσότεροι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας προσφέρουν δωρεάν πρόσβαση σε αριθμούς τηλεφώνων που αρχίζουν με 1800 – επικοινωνήστε για να μάθετε από τον δικό σας πάροχο κινητής τηλεφωνίας.



Για βοήθεια επισκεφθείτε το **www.myagedcare.gov.au** ή τηλεφωνήστε στο **1800 200 422**
Όλες οι πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα δημοσίευση είναι
επίκαιρες αρχής γενομένης από τον Ιούνιο του 2019.