

Αυτό το φυλλάδιο είναι μέρος μιας σειράς φυλλαδίων που γράφτηκε από νοσηλευτές, γιατρούς και ειδικούς με πείρα στη φροντίδα ηλικιωμένων. Στόχος της σειράς αυτής είναι να κάνει ευκολότερη τη διαδικασία εισαγωγής σας σε γηροκομείο. Αναζητήστε άλλα φυλλάδια για ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε που αφορούν συγκεκριμένες ανάγκες φροντίδας. Μπορείτε να τα κατεβάσετε από: [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Αυτά τα φυλλάδια μπορεί να σας φανούν χρήσιμα όταν:

- Ψάχνετε για ένα γηροκομείο υψηλής ποιότητας
- Επανεξετάζετε την ποιότητα του γηροκομείου που είστε τώρα
- Αποφασίζετε μεταξύ δύο γηροκομείων που φαίνονται παρόμοια.

Είναι σημαντικό να υπάρχουν αρκετοί διπλωματούχοι νοσηλευτές στις ειδικότητες του προσωπικού για να καλύπτουν τις ανάγκες όλων. Θα πρέπει να κάνετε ερωτήσεις για το πώς θα καλύπτονται οι ατομικές σας ανάγκες φροντίδας.

Πολλοί υπάλληλοι φορούν παρόμοιες στολές. Αν κάποιος μοιάζει με νοσηλευτή δεν σημαίνει ότι πράγματι είναι. Αυτές είναι οι διαφορές:

Ένας **Διπλωματούχος Νοσηλευτής (Registered Nurse - RN)** έχει φοιτήσει για τουλάχιστον τρία χρόνια για να πάρει Πτυχίο Νοσηλευτικής. Μπορούν να κάνουν νοσηλευτικές διαδικασίες, να διαχειριστούν φάρμακα για τον πόνο και να βοηθήσουν στην αποφυγή περιττών εισαγωγών στο νοσοκομείο.

Ένας **Εγγεγραμμένος Νοσηλευτής (Enrolled Nurse - EN)** εργάζεται υπό τις οδηγίες ενός RN. Και οι δύο είναι εγγεγραμμένοι από ρυθμιστικό φορέα. Η εγγραφή διασφαλίζει τη διατήρηση των επαγγελματικών προτύπων και προστατεύει το κοινό.

**Οι Βοηθοί Νοσηλευτικής (AIN) / Εργαζόμενοι Φροντίδας / Εργαζόμενοι Υπηρεσιών Φροντίδας (CSE)** εργάζονται υπό την επίβλεψη νοσηλευτών και παρέχουν το μεγαλύτερο μέρος της φροντίδας στα γηροκομεία και στην κοινότητα. Το επίπεδο εκπαίδευσής τους ποικίλλει.



## ΕΙΝΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΑΣ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Αν χρειάζεστε συμβουλές συνηγόρου ή ειδικού για οποιοδήποτε θέμα που δεν καλύπτεται σε αυτό το φυλλάδιο:

My Aged Care  
☎ 1800 200 422  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

Υπηρεσία Δικαιωμάτων  
Ηλικιωμένων / OPAN  
☎ 1800 700 600

Υπεύθυνος Οικονομικών  
Πληροφοριών Centrelink  
☎ 132 300

Αυστραλιανή Επιτροπή  
Ανταγωνισμού  
& Προστασίας  
Καταναλωτών  
☎ 1300 302 502



Για να βρείτε εξηγήσεις για το πώς λειτουργούν οι χρεώσεις στη φροντίδα ηλικιωμένων κατεβάστε το φυλλάδιο Συμβόλαια και Τέλη από το [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Αυτό το φυλλάδιο συντάχθηκε και εγκρίθηκε από:



Για μια πλήρη λίστα των οργανισμών στήριξης, επισκεφθείτε το [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα για ένα γηροκομείο, τηλεφωνήστε στο:

☎ 1800 951 822



[www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)



# 10 Ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε

ΓΙΑ ΤΙΣ  
**ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ  
ΤΙΣ ΕΠΙΠΛΕΟΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ  
ΓΗΡΟΚΟΜΕΙΟ**  
(EXTRA CHARGES - GREEK)



[www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Τα τέλη και οι χρεώσεις στα γηροκομεία είναι συγκεχυμένες. Για πληροφορίες σχετικά με τις τυπικές χρεώσεις δείτε το φυλλάδιο 10 Ερωτήσεις για Συμφωνητικά και Τέλη. Αυτό το φυλλάδιο καλύπτει αυτές τις επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται σε γηροκομεία χρησιμοποιώντας όρους όπως πακέτα "Comfort Club" ή "Premium Club". Ένας πολύ περιορισμένος αριθμός έχει κάτι που είναι γνωστό ως Extra Service Status και προσφέρουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες διαμονής και πολυτελείς υπηρεσίες, όπως ορίζονται από τον Νόμο Φροντίδας Ηλικιωμένων. Αυτές οι υπηρεσίες δεν είναι το θέμα αυτού του φυλλαδίου.

**1 Τι είναι οι Πρόσθετες Υπηρεσίες;**  
Οι Πρόσθετες Υπηρεσίες είναι "συμπληρωματικά" πακέτα των τυπικών προσφερόμενων υπηρεσιών. Τέτοιες υπηρεσίες ποικίλλουν σε μεγάλο βαθμό και μπορεί να είναι πράγματα όπως καλύτερα προϊόντα ντουζιέρας, επιπλέον επιλογές γευμάτων ή πακέτα ψυχαγωγίας. Αυτές οι πρόσθετες υπηρεσίες δεν υπόκεινται σε ρύθμιση γι' αυτό ελέγξτε αν τα προσφερόμενα πράγματα καλύπτουν τις δικές σας ιδιαίτερες ανάγκες.

**2 Πρέπει να πληρώσω για πρόσθετες υπηρεσίες ακόμα κι αν δεν τις χρειάζομαι;**  
Όχι, είναι αποκλειστικά δική σας επιλογή. Ωστόσο, να γνωρίζετε ότι σε ορισμένα γηροκομεία ισχύουν αδιαπραγμάτευτες πρόσθετες χρεώσεις υπηρεσιών ως προϋπόθεση εισόδου γι' αυτό θα πρέπει πάντα να ρωτάτε πριν υπογράψετε οποιαδήποτε συμφωνία.

**3 Πώς θα πληρώσω για τις πρόσθετες υπηρεσίες;**  
Μπορείτε απλά να «πληρώνετε μεμονωμένα», όπως ορίζεται στην συμφωνία σας, ή να συσσωρεύσετε τις χρεώσεις και να πληρωθούν από την Επιστρεφόμενη Πληρωμή Διαμονής σας (Refundable Accommodation Payment - RAD). Στο τέλος της διαμονής σας, θα σας επιστραφεί η Επιστρεφόμενη Πληρωμή Διαμονής σας μείον τυχόν χρεώσεις πρόσθετων υπηρεσιών και τους τόκους γι' αυτές τις χρεώσεις. Λάβετε υπόψη ότι θα ισχύει ένα

σχετικά υψηλό επιτόκιο τόσο για τις συσσωρευμένες χρεώσεις όσο και για τους δεδουλευμένους τόκους γι' αυτές τις χρεώσεις. Αυτό που μπορεί να φαίνεται μια μικρή χρέωση για τακτικές πρόσθετες υπηρεσίες μπορεί γρήγορα να γίνει ένα μεγάλο ποσό.

**4 Πώς θα ξέρω τι δικαιούμαι;**  
Πριν μετακομίσετε θα πρέπει να διαπραγματευτείτε ποιες πρόσθετες υπηρεσίες θέλετε και είστε διατεθειμένοι να πληρώσετε. Θα πρέπει να σας δοθούν πληροφορίες σχετικά με το κόστος. Βεβαιωθείτε ότι όλα αυτά είναι γραμμένα στη συμφωνία σας ώστε εσείς και η οικογένειά σας να γνωρίζετε ακριβώς τι επιπλέον υπηρεσίες θα λάβετε.

**5 Δεν μπορώ πλέον να πίνω ένα ποτήρι κρασί, αλλά εξακολουθεί να αποτελεί μέρος των πρόσθετων υπηρεσιών μου – μπορώ να το σταματήσω;**  
Δεν θα πρέπει να σας ζητηθεί να πληρώσετε για υπηρεσίες ή επιπλέον πράγματα που πλέον δεν θέλετε. Ζητήστε να επαναδιαπραγματευτείτε την συμφωνία σας με το γηροκομείο. Αν έχετε προβλήματα υπάρχει μια λίστα με φορείς που μπορούν να σας βοηθήσουν στο πίσω μέρος αυτού του φυλλαδίου.

**6 Πρέπει να νιώθω άσχημα αν δεν αποδεχθώ πρόσθετες υπηρεσίες;**  
Δικαιούστε να λαβαίνετε υψηλά πρότυπα φροντίδας, διατροφής και διαμονής ανεξάρτητα αν πληρώνετε επιπλέον. Απλά και μόνο επειδή μερικοί άνθρωποι πληρώνουν για επιπλέον υπηρεσίες δεν σημαίνει ότι η φροντίδα και η διατροφή για όλους τους άλλους θα πρέπει να είναι κατώτερη. Υπάρχει ένας Χάρτης Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων\* που σημαίνει ότι όλοι πρέπει να λαβαίνουν υψηλής ποιότητας, ασφαλή φροντίδα ανεξάρτητα αν πληρώνουν για έξτρα είδη ή υπηρεσίες.

**7 Μου αρέσει ένα καθημερινό μαγειρεμένο πρωινό, αλλά είναι μέρος των πρόσθετων υπηρεσιών. Δεν μπορώ να πληρώσω για έξτρα υπηρεσίες αλλά θέλω ένα μαγειρεμένο πρωινό, μπορώ να το έχω;**  
Δικαιούστε να λαβαίνετε εξατομικευμένη φροντίδα, πράγμα που σημαίνει ότι η φροντίδα που λαβαίνετε πρέπει να βασίζεται στις ατομικές σας ανάγκες και

προτιμήσεις. Μπορείτε να ζητήσετε ένα καθημερινό μαγειρεμένο πρωινό ως μέρος της βασικής χρέωσης διαμονής. Το γηροκομείο σας πρέπει να ικανοποιήσει εύλογα αιτήματα για φαγητό που ανταποκρίνονται στις σωματικές και στις πολιτιστικές ανάγκες σας. Να θυμάστε να βεβαιωθείτε ότι οτιδήποτε διαπραγματευτείτε μεμονωμένα να είναι γραμμένο στη συμφωνία σας πριν μετακομίσετε.

**8 Πώς θα διασφαλίσω ότι λαβαίνω τις υπηρεσίες για τις οποίες πληρώνω;**  
Οι πρόσθετες υπηρεσίες δεν ρυθμίζονται από το κράτος, αλλά το γηροκομείο πάλι υποχρεούται νομικά να εκπληρώσει την συμφωνία σας. Αν η έλλειψη προσωπικού σημαίνει ότι δεν λαβαίνετε την υπηρεσία που αναμένετε ή ότι οι παροχές εξαντλούνται, τότε μπορείτε να προσφύγετε νομικά σύμφωνα με το νόμο προστασίας καταναλωτών, για υπηρεσίες / προϊόντα για τα οποία πληρώσατε αλλά δεν λάβατε. Χρησιμοποιήστε τους αριθμούς στο πίσω μέρος αυτού του φυλλαδίου για να ζητήσετε βοήθεια ή να υποβάλετε παράπονο.

**9 Οι ημερήσιες εκδρομές αποτελούν μέρος των πρόσθετων υπηρεσιών – δεν θα πρέπει έτσι κι αλλιώς να τις δικαιούμαι;**  
Το γηροκομείο πρέπει να βεβαιωθεί ότι στηρίζετε για να διατηρήσετε τις κοινωνικές σας επαφές και να παρέχει κοινωνική φροντίδα. Ωστόσο, μπορεί εύλογα να σας ζητηθεί να πληρώσετε για οτιδήποτε πέρα από αυτό, όπως μια εκδρομή στο θέατρο. Βεβαιωθείτε ότι ζητήθηκε η γνώμη σας και συναινείτε για να πληρώσετε πριν συμμετάσχετε.

**10 Υποχρεούμαι να αγοράσω αντικείμενα από πωλητές λιανικής που επισκέπτονται το γηροκομείο;**  
Δεν πρέπει να αισθάνεστε ότι είστε υποχρεωμένοι να αγοράσετε αντικείμενα ή να πιεστείτε να αγοράσετε κάτι. Αν χρειάζεστε βοήθεια για να αποφασίσετε, θα πρέπει πάντα να ζητείται η γνώμη του διορισμένου εκπροσώπου / πλησιέστερου συγγενή σας πριν αποφασίσετε να αγοράσετε κάτι. Το προσωπικό που απασχολείται για τη φροντίδα σας δεν μπορεί να παίρνει αυτές τις αποφάσεις για λογαριασμό σας.

\* <https://agedcare.health.gov.au/quality/single-charter-of-aged-care-rights>