



Que puis-je faire si mon prestataire modifie mon arrangement de services à domicile ?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Cette fiche d'information fournit des conseils à l'intention de personnes qui bénéficient de services à domicile dans le cadre du Home Care Packages Program (Programme de forfaits de soins à domicile) et précise ce que vous pouvez faire si votre prestataire souhaite modifier votre arrangement de services à domicile.



Ce que vous devez savoir lorsque votre prestataire de soins procède à des modifications

Il se peut que les modalités de vos soins et services à domicile doivent subir des modifications au fil du temps. De nombreuses raisons peuvent les expliquer, comme par exemple l'évolution de vos besoins en matière de soins ou les coûts d'exécution de vos services.

Vous avez des droits et votre prestataire doit respecter ses obligations légales lorsqu'il vous demande de modifier vos arrangements. Il peut s'avérer nécessaire de modifier les conditions de votre accord de soins à domicile, les soins et services dont vous bénéficiez et/ou votre budget.

Votre accord

Votre accord de soins à domicile est un accord légal entre vous et votre prestataire. Il précise les modalités de vos soins et services, qui les fournira et leur coût. Dans le cadre de cet accord, votre prestataire doit également vous remettre un budget personnalisé et votre plan de soins et de services.

Vous ne devez pas vous sentir bousculé ou sous pression pour conclure votre accord. Vous pouvez prendre votre temps pour le comprendre avant de le signer.

Votre prestataire doit vous indiquer les modifications pouvant y être apportées dans les cas suivants :

- vos besoins en matière de soins évoluent
- le niveau de votre forfait change
- vous demandez une révision
- les coûts encourus par votre prestataire changent, ou
- le gouvernement modifie les programmes de services à domicile ou leur financement, de sorte à modifier les conditions de vos arrangements de soin.

Lorsque des modifications sont apportées à votre accord, vous devez recevoir une copie de l'accord mis à jour. Votre prestataire doit vous demander si vous consentez aux modifications. Vous n'êtes pas obligé de le signer physiquement pour indiquer votre consentement, mais votre prestataire doit toujours conserver une trace écrite de votre consentement aux modifications.

Tarification

Votre prestataire doit vous informer s'il souhaite modifier les prix qu'il facture pour vos soins et services et vous en donner les raisons. Si votre prestataire souhaite modifier les prix, il doit :

- fournir une explication claire du coût de vos soins et services
- fournir une explication claire des raisons de l'augmentation (par exemple, augmentation des salaires, indexation, coût du carburant, etc.)
- s'assurer que les prix pratiqués sont raisonnables (par exemple, si vous bénéficiez d'une prestation dans le cadre de votre forfait de soins à domicile, comme des services de jardinage, cela ne doit pas vous coûter beaucoup plus cher que si vous organisiez vous-même cette prestation)
- ne pas occulter les augmentations de prix en allongeant la durée des services lorsque cela n'est pas nécessaire (par exemple, facturer 2 heures pour l'administration de médicaments alors que cela ne prend pas autant de temps)
- ne pas fixer ou facturer des durées minimales pour des services lorsque la prestation ne l'exige pas (par exemple, n'accepter des services que pour des blocs de 2 heures en refusant de fournir un service d'une durée de 15 minutes)
- ne pas vous facturer des services que vous ne recevez pas vraiment
- ne pas vous facturer séparément les services sous-traités, même si vous gérez vous-même vos soins à domicile.

Votre budget

Votre prestataire doit vous remettre un budget écrit et individualisé qui précise les soins et services que vous recevrez et leur coût. Le niveau de votre forfait déterminera les sommes dont vous disposerez et votre budget indiquera comment elles seront dépensées.

Vous devriez participer à la planification de votre budget et celui-ci devrait refléter une évaluation de vos besoins, objectifs et préférences.

Votre budget doit être révisé et modifié en cas de changement se rapportant :

- à vos soins et services
- aux coûts de l'exécution des soins et services
- à toute demande de révision de votre budget que vous seriez amené à formuler.

Les coûts de prestation des soins évolueront au fil du temps en fonction de l'augmentation des salaires ou des prix d'autres biens et services. Votre prestataire de soins devra revoir régulièrement votre budget avec vous pour s'assurer que vos besoins en matière de soins continuent d'être satisfaits.

Consultation

Si votre prestataire envisage de modifier vos soins et services ou la manière dont vous les recevez, il est tenu :

- de vous préciser pourquoi la modification est nécessaire
- expliquer l'impact des changements sur vous-même
- vous donner des informations pour vous aider à faire un choix en connaissance de cause
- vous indiquer la date à laquelle ils souhaitent que les nouvelles dispositions commencent à s'appliquer

- expliquer les autres possibilités qui s'offrent à vous si vous ne consentez pas aux changements.

Vous pouvez demander qu'une personne de soutien vous aide à mener ces discussions avec votre prestataire de soins. Il peut s'agir de votre représentant, d'un service de représentation comme le Older Persons Advocacy Network (le Réseau de représentation des personnes âgées - OPAN) ou d'un interprète.

Vous avez le droit de négocier tous les changements avec votre prestataire. Si vous n'êtes pas d'accord avec les changements, vous pouvez dialoguer avec lui pour savoir ce qui vous convient et vos attentes par rapport à votre forfait. Vous pouvez lui demander de vous exposer d'autres options qui vous conviendraient mieux.

Si vous ne parvenez pas à un accord avec votre prestataire, vous pouvez contacter des services gratuits et confidentiels tels qu'OPAN pour obtenir une aide en matière de représentation lors des négociations avec lui.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre prestataire procède à un changement, vous pouvez communiquer vos commentaires ou déposer une plainte auprès de lui, ou encore contacter la Aged Care Quality and Safety Commission (Commission de sécurité et de qualité des soins destinés aux personnes âgées) pour obtenir de l'aide.

Les services sont en adéquation avec vos besoins, objectifs et préférences

Un plan de soins et de services est orienté vers le consommateur. Cela signifie que votre prestataire doit collaborer avec vous pour déterminer les soins et services dont vous avez besoin, ainsi que la manière et le moment où ces services sont fournis.

Bien que vos soins et services soient orientés vers le consommateur, il arrive parfois que :

- votre budget peut ne pas couvrir tous les soins et services que vous souhaitez (par exemple, si vous avez besoin de soins essentiels tels que des soins infirmiers, ceux-ci seront prioritaires par rapport à un service de nettoyage prolongé)
- votre prestataire peut ne pas être en mesure de répondre à toutes vos préférences en matière de services, en respectant exactement les modalités ou le calendrier que vous avez demandés
- votre prestataire peut vous demander de changer l'heure à laquelle vous recevez vos soins ou services s'il n'a pas de personnel soignant disponible à l'heure que vous préférez. Il est important d'être ouvert à cette demande lorsqu'elle est raisonnable et qu'elle n'a pas d'incidence négative sur votre sécurité ou votre bien-être.

Tout changement doit vous être communiqué de manière transparente et claire, avec des explications sur les raisons pour lesquelles il n'est pas possible de respecter votre/vos préférence(s). Comme indiqué ci-dessus, les prestataires sont tenus de vous consulter sur toute modification concernant vos arrangements de soins.

Votre plan de soins et de services devra comprendre les éléments suivants :

- les soins et services basés sur l'évaluation de vos besoins, préférences et objectifs
- les personnes qui fourniront vos soins, y compris le recours éventuel à des sous-traitants
- le(s) jour(s), la fréquence et les horaires de vos services

- les demandes concernant les types de services que vous souhaitez et toute préférence que vous exprimez, comme le choix du personnel soignant (sous réserve de la disponibilité du personnel)
- des détails sur la manière dont les soins et services seront fournis, y compris des observations sur les risques éventuels pour votre sécurité et votre bien-être.

Si vous consentez aux changements que votre prestataire souhaite apporter, il est important de demander une copie de la mise à jour de votre accord, de votre plan de soins, de votre budget ou de tout autre document, afin de vous assurer que les changements sont corrects et que les conditions générales sont celles que vous avez convenues avec votre prestataire.

Bien que vous ne soyez pas obligé de signer quoi que ce soit pour effectuer les changements, il est important que vous conserviez une copie de tous les documents mis à jour qui reflètent les changements convenus concernant vos arrangements de soins.

Cessation de soins et services avec votre prestataire de soins

Les conditions de cessation des services à domicile doivent figurer dans l'accord de soins à domicile.

Dans certaines circonstances, votre prestataire peut cesser de vous fournir des services à domicile (ce que l'on appelle les dispositions relatives à la continuité des services). Il ne doit utiliser ces dispositions qu'en dernier recours.

Si votre prestataire souhaite cesser de vous fournir des services à domicile, il devra vous en expliquer les raisons et vous fournir la preuve de celles-ci.

Si votre prestataire met fin à vos soins et services, vous avez le droit d'en choisir un nouveau pour vous fournir vos soins et services.

Il vous appartient également de décider si vous souhaitez mettre fin à la prestation de services à domicile avec votre prestataire. Vous devez l'informer par écrit. Votre accord de soins à domicile doit préciser le délai de préavis requis et indiquer si la demande doit être faite par lettre ou par courriel. Vous devez collaborer avec vos prestataires actuel et nouveau pour garantir la continuité des soins et des services.

Votre prestataire ne peut pas vous facturer de frais de sortie pour avoir mis fin à ses services.

Comparer ou choisir des prestataires à l'aide dans le cadre du programme « My Aged Care »

Le choix du prestataire de soins et de services vous appartient.

Le site web My Aged Care vous aide à comparer et à choisir les prestataires et contient des informations sur les prix qu'ils pratiquent. Vous pouvez également appeler My Aged Care au 1800 200 422 pour en savoir plus ou avoir de l'aide pour changer de prestataire.

Vous pouvez également prendre un rendez-vous en tête-à-tête avec un agent spécialisé dans les soins aux personnes âgées en appelant le 1800 227 475.

Vous pouvez consulter le site web : myagedcare.gov.au.

Représentation et soutien

Vous pouvez contacter la ligne d'assistance du réseau Older Persons Advocacy Network (OPAN) au 1800 700 600 pour obtenir des informations et un soutien gratuits et indépendants, ou consulter le site opan.org.au pour en savoir plus sur la manière dont ils peuvent vous aider.

La Commission peut vous aider

Si vous avez des préoccupations concernant les soins et services que vous recevez, vous pouvez en faire part à votre prestataire. Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour en parler à votre prestataire, ou que vous avez déjà essayé de le faire sans avoir obtenu de résultat acceptable, vous pouvez contacter la Aged Care Quality and Safety Commission et nous vous aiderons.

Vous pouvez contacter la Aged Care Quality and Safety Commission :

par téléphone 1800 951 822

en ligne agedcarequality.gov.au

par courriel info@agedcarequality.gov.au

par courrier Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <votre capitale>

Comment la Commission peut-elle vous aider ?

Lorsque vous contactez la Commission, nous nous engageons à :

- vous écouter pour comprendre vos préoccupations
- parler à votre prestataire
- vous aider, vous et votre prestataire, à connaître vos droits et vos responsabilités

- veiller à ce que votre prestataire comprenne ses responsabilités
- aider votre prestataire à convenir d'un plan d'action qui réponde à vos attentes
- reprendre contact avec vous pour vous demander si la situation s'est améliorée.

Quelques questions que vous pouvez poser à votre prestataire

Une discussion avec votre prestataire peut l'aider à mieux comprendre vos besoins ou vos préoccupations. Vous pouvez également demander à un membre de votre famille ou à un représentant de parler en votre nom.

Vous trouverez ci-dessous quelques questions qui peuvent vous aider à mener ces conversations avec votre prestataire.

Mon prestataire veut apporter des modifications à mes arrangements de soins

- Quels sont tous les changements que vous me demandez de consentir ?
 - Modifications tarifaires ?
 - Modifications des soins et services ?
 - Modifications dans les horaires des soins et services ?
- Pourquoi devez-vous procéder à ces modifications ?
- Y a-t-il des informations fournies par le gouvernement que vous pouvez m'envoyer à ce sujet ?

Comment les modifications vont-elles m'affecter ?

- Ma situation sera-t-elle moins bonne à la suite de ces modifications ?
- Est-ce que je bénéficierai toujours des mêmes soins et services ?
- Est-ce que cela va me coûter plus cher ?
- Quelles sont les autres options qui s'offrent à moi ?

Mon prestataire souhaite augmenter ses tarifs

- Est-ce que tout cela va cela me coûter plus cher, ou seulement mes soins personnels ?
- Pouvez-vous me montrer comment mon budget sera modifié ?
- Les fonds de mon forfait couvriront-ils les modifications ?

Mon prestataire souhaite modifier ou prolonger la durée de mes soins et services

- Pourquoi faut-il à présent plus de temps pour fournir les mêmes soins et services ?
- Je suis satisfait de mes arrangements actuels ; puis-je maintenir les choses en l'état ?
- Comment vais-je continuer à recevoir mes services essentiels au bon moment ?

Mon prestataire m'a demandé de signer quelque chose

- Que me demande-t-on de signer ?
- Puis-je avoir le temps d'y réfléchir ?
- Je ne suis pas sûr de bien comprendre ce document. Y-a-t-il quelqu'un qui peut m'aider à le comprendre ?
- Recevrai-je des copies des documents que j'ai signés ?

Mon prestataire m'a dit qu'il mettait fin à mes soins et services

- Quelles sont les raisons de l'arrêt des soins ?
- Comment pouvez-vous mettre fin à mes soins alors que nous avons conclu un accord ?
- Comment recevrai-je mes soins et services si vous cessez de les fournir ?

Si votre prestataire a mis fin à vos soins et services sans votre consentement, vous pouvez contacter la Commission pour obtenir de l'aide.

Votre liste de vérifications

Est-ce que je comprends les modifications ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr
Est-ce que je comprends la raison de ces modifications ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr
Est-ce que je comprends pourquoi cela me coûte plus cher ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr
M'a-t-on donné le choix ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr
Est-ce que je dispose de toutes les informations nécessaires concernant ces modifications ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr
Ai-je eu le temps de réfléchir à ces modifications ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr
Est-ce que j'ai une copie de tout document que l'on m'a demandé de signer ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Pas sûr

Si vous avez répondu **non** ou **Pas sûr** à l'une quelconque de ces questions, vous pouvez :

- Consulter votre prestataire pour obtenir de plus amples informations
- Contacter la Aged Care Quality and Safety Commission



La Aged Care Quality and Safety Commission (Commission pour la qualité et la sécurité des soins destinés aux personnes âgées) reconnaît les propriétaires traditionnels des terres australiennes et leur lien continu avec la terre, la mer et la communauté. Nous leur rendons hommage, ainsi qu'à leurs cultures et aux Anciens d'hier et d'aujourd'hui.

Mai 2023



Téléphone
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Écrire
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, dans votre capitale