



Was kann ich tun, wenn mein Anbieter meine Vereinbarung über häusliche Pflege ändert?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Dieses Merkblatt enthält Hinweise für Personen, die über das Home Care Packages Program (Versorgungsprogramm für häusliche Pflege) häusliche Pflegedienste in Anspruch nehmen, und was Sie tun können, wenn Ihr Anbieter Ihre Vereinbarung über Ihre häuslichen Pflegedienste ändern möchte.



Was Sie wissen müssen, wenn Ihr Anbieter Änderungen vornimmt

Im Laufe der Zeit sind möglicherweise Änderungen an Ihrer häuslichen Pflege und an den Dienstleistungen, die Sie erhalten, erforderlich. Es gibt verschiedene Gründe, warum solche Änderungen auftreten können, z. B. Änderungen Ihres Pflegebedarfs oder der Kosten für die Erbringung Ihrer Pflegedienstleistungen.

Sie haben Rechte, und Ihr Anbieter muss seinen gesetzlichen Pflichten nachkommen, wenn er Sie ersucht, Änderungen an Ihren Vereinbarungen vorzunehmen. Änderungen können die Vertragsbedingungen Ihrer Vereinbarung über häusliche Pflege betreffen, die Pflege und die Dienstleistungen, die Sie erhalten und/oder Ihr Budget.

Ihr Vertrag

Ihre Vereinbarung über häusliche Pflege ist ein rechtsgültiger Vertrag zwischen Ihnen und Ihrem Anbieter. Darin wird festgelegt, wie Ihre Pflege und Dienstleistungen erbracht werden, wer sie erbringt, und wieviel sie kosten werden. Als Teil dieses Vertrags muss Ihr Anbieter Ihnen auch ein individualisiertes Budget sowie einen Pflege- und Dienstleistungsplan zur Verfügung stellen.

Sie sollten sich nicht unter Druck gesetzt oder gedrängt fühlen, Ihren Vertrag abzuschließen. Sie können sich die Zeit nehmen, die Sie brauchen, um den Vertrag zu verstehen, bevor Sie ihn unterschreiben.

Ihr Anbieter muss Änderungen an Ihrem Vertrag mit Ihnen besprechen wenn:

- sich Ihr Pflegebedarf ändert
- sich die Stufe Ihres Pflegepaket ändert
- Sie um eine Überprüfung bitten
- sich die Kosten Ihres Anbieters ändern, oder
- die Regierung Änderungen an den häuslichen Pflegeprogrammen oder deren Finanzierungsregelungen vornimmt und sich dadurch die Bedingungen Ihrer Pflegevereinbarung ändern.

Wenn Änderungen an Ihrem Vertrag vorgenommen werden, muss Ihnen eine Kopie des geänderten Vertrags ausgehändigt werden. Ihr Anbieter muss Sie fragen, ob Sie mit den Änderungen einverstanden sind. Sie müssen das Dokument nicht unterschreiben, um Ihr Einverständnis zu bekunden, aber Ihr Anbieter sollte stets schriftlich festhalten, dass Sie den Änderungen zugestimmt haben.

Preisgestaltung

Ihr Anbieter muss Sie darüber informieren, wenn er die Preise für Ihre Pflege und die Dienstleistungen, die sie erhalten, ändern möchte und Ihnen die Gründe dafür nennen. Wenn Ihr Anbieter die Preise ändern möchte gilt Folgendes:

- er muss klar erklären, was Ihre Pflege und Dienstleistungen kosten werden
- die Gründe für die Preiserhöhung klar darlegen (zum Beispiel gestiegene Löhne, Preisanpassung, Kraftstoffkosten usw.)
- er muss sicherstellen, dass die von ihm berechneten Preise angemessen sind (z. B. sollte eine Dienstleistung, die Sie über Ihr häusliches Pflegepaket in Anspruch nehmen, wie Gartenarbeiten, nicht viel mehr kosten als wenn Sie es selbst organisieren würden)
- er darf Preissteigerungen nicht durch unnötige zeitliche Ausdehnung der Dienstleistungen verschleiern (zum Beispiel 2 Stunden für die Verabreichung von Medikamenten berechnen obwohl das nicht so lange dauert)
- er darf keine Mindestzeiten für Dienstleistungen festlegen oder in Rechnung stellen, wenn dies nicht erforderlich ist (zum Beispiel ausschließlich 2-Stunden-Blöcke zu akzeptieren und sich weigern, eine 15-minütige Dienstleistung zu erbringen)
- er darf Ihnen keine Dienstleistung berechnen, die Sie nicht tatsächlich erhalten
- er darf Ihnen keine Kosten für Dienstleistungen von Unterauftragnehmern gesondert in Rechnung stellen, selbst wenn Sie Ihr häusliches Pflegepaket selber verwalten.

Ihr Budget

Ihr Anbieter muss Ihnen ein schriftliches, individualisiertes Budget aushändigen, in dem die Pflege und die Dienstleistungen, die Sie erhalten werden und deren Kosten genau aufgeführt sind. Ihre Pflegepaketstufe ist dafür maßgebend, welche Mittel Ihnen zur Verfügung stehen, und Ihr Budget beschreibt, wofür diese Mittel ausgegeben werden.

Sie sollten an der Ausarbeitung Ihres Budgets beteiligt sein und es sollte Ihre festgestellten Bedürfnisse sowie Ihre Ziele und Vorlieben widerspiegeln.

Ihr Budget muss überprüft und geändert werden wenn:

- sich Ihre Pflege und Dienstleistungen ändern
- sich die Kosten für die Bereitstellung der Pflege und Dienstleistungen ändern
- Sie um eine Überprüfung Ihres Budgets bitten.

Die Kosten der Erbringung der Pflege werden sich im Laufe der Zeit vor dem Hintergrund steigender Löhne oder steigender Preise für andere Waren und Dienstleistungen ändern. Ihr Anbieter muss Ihr Budget regelmäßig mit Ihnen zusammen überprüfen, um sicherzustellen, dass Ihre Pflegebedürfnisse weiterhin erfüllt werden.

Rücksprache

Falls Ihr Anbieter darüber nachdenkt, Änderungen an Ihrer Pflege und Ihren Dienstleistungen vorzunehmen oder daran, wie Sie diese erhalten, so muss er:

- Ihnen mitteilen, warum diese Änderung erforderlich ist
- erklären, wie sich diese Änderung auf Sie auswirken wird
- Ihnen Informationen geben, die Ihnen helfen, eine fundierte Entscheidung zu treffen
- Ihnen mitteilen, wann die neue Regelung beginnen soll

- erklären, welche anderen Optionen Ihnen offenstehen, falls Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind.

Sie können darum bitten, dass Sie jemand bei den Gesprächen mit Ihrem Anbieter unterstützt. Das könnte zum Beispiel eine bevollmächtigte Person, eine Interessenvertretung wie etwa das Older Persons Advocacy Network (OPAN) [Interessenvertretungsnetzwerk für ältere Menschen] oder ein Dolmetscher/eine Dolmetscherin sein.

Sie haben das Recht, mit Ihrem Anbieter über alle Änderungen zu verhandeln. Falls Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind, können Sie mit Ihrem Anbieter darüber sprechen, was für Sie sinnvoll ist und was Sie von Ihrem Pflegepaket erwarten. Sie können Ihren Anbieter darum bitten, mit Ihnen andere Optionen durchzugehen, die vielleicht besser für Sie geeignet sind.

Wenn Sie mit Ihrem Anbieter keine Einigung erzielen können, können Sie sich an einen kostenlosen und vertraulichen Service wie OPAN wenden, der Sie bei der Aushandlung der Bedingungen mit Ihrem Anbieter unterstützen wird.

Falls Sie mit der Art und Weise, wie Ihr Anbieter Änderungen vornimmt, nicht einverstanden sind, können Sie Feedback geben oder bei Ihrem Anbieter eine Beschwerde einreichen. Sie können auch die Aged Care Quality and Safety Commission (Commission) [Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege (Kommission)] um Unterstützung bitten.

Die Dienstleistungen entsprechen Ihren Bedürfnissen, Zielen und Vorlieben

Ein Pflege- und Dienstleistungsplan ist verbraucherorientiert. Das bedeutet, dass ihr Anbieter partnerschaftlich mit Ihnen zusammen ausarbeiten sollte, welche Art von Pflege und Dienstleistungen Sie benötigen und wie und wann diese Dienstleistungen erbracht werden.

Obwohl Ihre Pflege und Dienstleistungen verbraucherorientiert sind, kann es vorkommen dass:

- Ihr Budget nicht alle Pflege- und Dienstleistungen abdeckt, die Sie gerne in Anspruch nehmen würden (wenn Sie zum Beispiel eine Grundversorgung wie Krankenpflege benötigen, hätte diese Vorrang vor einem erweiterten Reinigungsdienst)
- Ihr Anbieter nicht in der Lage ist, alle Ihre Dienstleistungen genau so oder genau dann zu erbringen, wie Sie dies wünschen
- Ihr Anbieter darum bittet, Ihre Pflege oder Ihre Dienstleistungen zu einem anderen Zeitpunkt zu erbringen, wenn ihm zu den von Ihnen bevorzugten Zeiten kein Pflegepersonal zur Verfügung steht. Es ist wichtig, dass Sie dafür offen sind, wenn die Anfrage zumutbar ist und sich nicht negativ auf Ihre Sicherheit oder Ihr Wohlbefinden auswirken wird.

Jegliche Änderungen sollten Ihnen auf offene und klare Weise mitgeteilt werden, und Ihr Anbieter sollte die Gründe erklären, falls Ihren Wünschen nicht entsprochen werden kann. Wie bereits erwähnt, wird von Anbietern erwartet, dass sie jegliche Änderungen an Ihren Pflegevereinbarungen mit Ihnen besprechen.

Ihr Pflege- und Dienstleistungsplan sollte Folgendes enthalten:

- die Pflege und Dienstleistungen, die Sie aufgrund Ihrer ermittelten Bedürfnisse, Vorlieben und Ziele erhalten
- wer Ihre Pflege durchführen wird und ob Unterauftragnehmer eingesetzt werden
- die Tage, Häufigkeit und Zeiten Ihrer Dienstleistungen

- Ihre Wünsche bezüglich der Arten von Dienstleistungen, die Sie in Anspruch nehmen möchten sowie Ihre Vorlieben, wie etwa die Wahl einer Pflegekraft (vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Pflegekraft)
- genaue Angaben dazu, wie die Pflege und Dienstleistungen erbracht werden, unter Berücksichtigung möglicher Risiken für Ihre Sicherheit und Ihr Wohlbefinden.

Wenn Sie mit den Änderungen einverstanden sind, die Ihr Anbieter vornehmen will, ist es wichtig, diesen um eine Kopie Ihres geänderten Vertrags, Pflegeplans, Budgets oder anderer Dokumente zu bitten, um sicherzustellen, dass die Änderungen korrekt sind und dass die Vertragsbedingungen den mit Ihrem Anbieter vereinbarten entsprechen.

Sie müssen nichts unterschreiben, um die Änderungen vorzunehmen; es ist jedoch wichtig, dass Sie eine Kopie aller aktualisierten Dokumente aufbewahren, die die vereinbarten Änderungen an Ihren Pflegevereinbarungen widerspiegeln.

Die Pflege und Dienstleistungen bei Ihrem Anbieter beenden

Die Bedingungen, unter denen Ihre häuslichen Pflegedienste beendet werden können, müssen in Ihrer Vereinbarung über häusliche Pflege enthalten sein.

Es gibt einige Umstände, unter denen Ihr Anbieter die Erbringung von häuslichen Dienstleistungen für Sie einstellen kann (dies fällt unter die sogenannten Kündigungsschutzbestimmungen). Ihr Anbieter sollte von diesen Bestimmungen nur als letztes Mittel Gebrauch machen.

Falls Ihr Anbieter die häuslichen Dienstleistungen für Sie einstellen möchte, muss er Ihnen die Gründe dafür erklären und Ihnen Nachweise für diese Gründe vorlegen.

Falls Ihr Anbieter Ihre Pflege und Ihre Dienstleistungen einstellt, haben Sie das Recht, einen neuen Anbieter zu wählen der Ihre Pflege und Ihre Dienstleistungen erbringen soll.

Sie können auch entscheiden, ob Sie die Erbringung von häuslichen Pflegediensten durch Ihren Anbieter beenden wollen.

Sie sollten Ihrem Anbieter dies schriftlich mitteilen. Ihre Vereinbarung über häusliche Pflege sollte Angaben über die erforderliche Kündigungsfrist enthalten sowie darüber, ob die Kündigung per Brief oder E-Mail erfolgen soll. Sie sollten mit Ihrem gegenwärtigen und Ihrem neuen Anbieter zusammenarbeiten, um die Kontinuität Ihrer Pflege und Dienstleistungen zu gewährleisten.

Ihr Anbieter darf Ihnen für das Verlassen seines Dienstes keine Austrittsgebühr berechnen.

Anbieter bei My Aged Care vergleichen oder finden

Sie entscheiden, welchen Anbieter Sie für Ihre Pflege und Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Die Website My Aged Care [Meine Altenpflege] hilft Ihnen dabei, Anbieter zu vergleichen und auszuwählen, und enthält Informationen über die Preise, die sie berechnen. Sie können My Aged Care auch unter der Nummer 1800 200 422 anrufen, um weitere Informationen oder Hilfe beim Wechsel zu einem anderen Anbieter zu erhalten.

Sie können unter der Nummer 1800 227 475 einen persönlichen Beratungstermin mit einer Fachkraft für Altenpflege vereinbaren.

Besuchen Sie die Website myagedcare.gov.au.

Interessenvertretung und Unterstützung

Sie können das Older Persons Advocacy Network (OPAN)

[Interessenvertretungsnetzwerk für ältere Menschen] unter der Nummer 1800 700 600 anrufen, um kostenlose und unabhängige Informationen zu erhalten oder open.org.au besuchen, um mehr darüber herauszufinden, wie die Organisation Ihnen helfen kann.

Die Kommission kann Ihnen helfen

Falls Sie Bedenken bezüglich Ihrer Pflege und Dienstleistungen haben, können Sie diese bei Ihrem Anbieter äußern. Falls es Ihnen unangenehm ist, mit Ihrem Anbieter über Ihre Bedenken zu sprechen, oder Sie es bereits versucht haben, ohne ein akzeptables Ergebnis zu erzielen, können Sie sich an die Aged Care Quality and Safety Commission [Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege] wenden und wir werden Ihnen helfen.

So können Sie die Aged Care Quality and Safety Commission erreichen:

Telefon 1800 951 822

Online agedcarequality.gov.au

E-Mail info@agedcarequality.gov.au

Brief Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <Ihre Hauptstadt>

Wie kann die Kommission Ihnen helfen?

Wenn Sie sich mit der Kommission in Verbindung setzen werden wir:

- Ihnen zuhören, um Ihre Anliegen zu verstehen
- mit Ihrem Anbieter sprechen
- Sie und Ihren Anbieter dabei unterstützen, Ihre Rechte und Pflichten zu kennen

- sicherstellen, dass Ihr Anbieter seine Pflichten versteht
- Ihrem Anbieter helfen, mit Ihnen einen Aktionsplan zu vereinbaren, der Ihren Erwartungen entspricht
- uns später wieder bei Ihnen melden, um herauszufinden, ob sich die Situation verbessert hat.

Einige Fragen, die Sie Ihrem Anbieter stellen können

Ein Gespräch mit Ihrem Anbieter kann diesem dabei helfen, Ihre Bedürfnisse oder Anliegen besser zu verstehen. Sie können auch ein Familienmitglied oder eine Person, die Ihre Interessen vertritt, darum bitten für Sie zu sprechen.

Im Folgenden finden Sie einige Fragen, die Ihnen dabei helfen können, diese Gespräche mit Ihrem Anbieter zu führen.

Mein Anbieter möchte Änderungen an meinen Pflegevereinbarungen vornehmen

- Was sind das für Änderungen denen ich zustimmen soll?
 - Änderungen der Kosten?
 - Änderungen bei der Pflege und den Dienstleistungen?
 - Änderungen der vereinbarten Zeiten für die Pflege und Dienstleistungen?
- Warum müssen Sie diese Änderungen vornehmen?
- Gibt es dazu Informationen von der Regierung, die Sie mir zukommen lassen können?

Wie werden sich diese Änderungen auf mich auswirken?

- Werde ich durch diese Änderungen schlechter gestellt sein?
- Werde ich weiterhin dieselbe Pflege und dieselben Dienstleistungen erhalten?
- Wird es mich mehr kosten?
- Welche anderen Optionen stehen mir zur Verfügung?

Mein Anbieter will seine Preise erhöhen

- Wird alles mehr kosten, oder nur meine persönliche Betreuung?
- Können Sie mir zeigen, wie mein Budget sich ändern wird?
- Werden die Mittel aus meinem Paket die geänderten Kosten abdecken?

Mein Anbieter will die Zeiten meiner Pflege und meiner Dienstleistungen ändern oder verlängern

- Warum soll es jetzt länger dauern, dieselben Pflege- und Dienstleistungen zu erbringen?
- Ich bin mit meinen derzeitigen Regelungen zufrieden; kann ich alles so lassen, wie es ist?
- Wie kann ich meine wesentlichen Dienstleistungen weiterhin zur richtigen Zeit erhalten?

Mein Anbieter hat mich gebeten, etwas zu unterschreiben

- Was soll ich unterschreiben?
- Kann ich mir Zeit nehmen, darüber nachzudenken?
- Ich bin mir nicht sicher, dass ich dieses Dokument vollkommen verstehre. Kann jemand helfen, es mir zu erklären?
- Bekomme ich Kopien von allem, was ich unterschrieben habe?

Mein Anbieter hat mir mitgeteilt, dass er meine Pflege und Dienstleistungen einstellen wird

Aus welchen Gründen wird meine Pflege eingestellt?

Wie kann es sein, dass Sie meine Pflege einstellen, wenn wir eine Vereinbarung haben?

Wie erhalte ich meine Pflege und Dienstleistungen, wenn Sie meine Pflege einstellen?

Wenn Ihr Anbieter Ihre Pflege und Ihre Dienstleistungen ohne Ihre Zustimmung eingestellt hat, können Sie die Kommission um Hilfe bitten.

Ihre Checkliste

Verstehe ich, worum es sich bei den Änderungen handelt?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher
Verstehe ich, warum die Änderungen vorgenommen werden?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher
Verstehe ich, warum es mehr kostet?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher
Wurde mir die Wahl gelassen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher
Habe ich alle Informationen, die ich über diese Änderungen brauche?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher
Wurde mir Zeit gegeben, über diese Änderungen nachzudenken?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher
Habe ich eine Kopie aller Dokumente, die ich unterschreiben soll?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Nicht sicher

Wenn Sie eine dieser Fragen mit **nein** oder **nicht sicher** beantwortet haben, können Sie:

- Mit Ihrem Anbieter sprechen, um mehr Informationen zu erhalten
- Sich an die Aged Care Quality and Safety Commission wenden



Die Aged Care Quality and Safety Commission erkennt die traditionellen Eigentümer des Landes in ganz Australien und ihre fortdauernde Verbundenheit mit dem Land, dem Meer und der Gemeinschaft an. Wir zollen ihnen und ihren Kulturen und ihren Ältesten der Vergangenheit und der Gegenwart unseren Respekt.

Mai 2023



Telefon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Schreiben Sie uns

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, in Ihrer Hauptstadt