



Ko es varu darīt, ja pakalpojumu sniedzējs maina manu pakalpojumu mājās piedāvājumu?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Šajā informācijas lapā sniegti norādījumi cilvēkiem, kuri saņem pakalpojumus mājās, izmantojot Home Care Packages programmu, un ko varat darīt, ja pakalpojuma sniedzējs vēlas veikt izmaiņas jūsu pakalpojuma sniegšanas kārtībā mājās.



Kas jums jāzina, kad pakalpojumu sniedzējs veic izmaiņas

Laika gaitā var būt nepieciešamas izmaiņas jūsu aprūpes mājās un pakalpojumu sniegšanas kārtībā. Šādas izmaiņas var notikt dažādu iemeslu dēļ, piemēram, mainoties jūsu aprūpes vajadzībām vai pakalpojumu sniegšanas izmaksām.

Jums ir tiesības un jūsu pakalpojumu sniedzējam ir jāievēro juridiskās prasības, lūdzot jums veikt izmaiņas jūsu vienošanās. Iespējams, būs jāveic izmaiņas jūsu mājas aprūpes līguma noteikumos, aprūpē un pakalpojumos, ko saņemat, un/vai jūsu budžetā.

Jūsu vienošanās

Jūsu aprūpes mājās līgums ir juridiska vienošanās starp jums un pakalpojumu sniedzēju. Tajā ir noteikts, kā tiks nodrošināta jūsu aprūpe un pakalpojumi, kas tos nodrošinās un cik tie maksās. Šīs vienošanās ietvaros pakalpojuma sniedzējam ir arī jāsniedz jums individualizēts budžets un aprūpes un pakalpojumu plāns.

Jums nevajadzētu justies sasteigtam vai spiestam noslēgt līgumu. Varat veltīt laiku, lai to izprastu, pirms to parakstāt.

Pakalpojumu sniedzējam ir jārunā ar jums par izmaiņām jūsu līgumā, ja:

- mainās jūsu aprūpes vajadzības
- mainās jūsu paketes līmenis
- jūs lūdzat veikt pārskatu
- mainās jūsu pakalpojumu sniedzēja izmaksas, vai
- valdība veic izmaiņas mājas pakalpojumu programmās vai finansēšanas noteikumos, un tas maina jūsu aprūpes nosacījumu noteikumus.

Ja līgumā tiek veiktas izmaiņas, jums ir jāsaņem atjauninātā līguma kopija. Jūsu pakalpojumu sniedzējam ir jājautā, vai piekrītat izmaiņām. Jums nav fiziski jāparaksta dokuments, lai norādītu piekrišanu, taču pakalpojumu sniedzējam vienmēr ir rakstiski jāreģistrē, ka esat piekritis izmaiņām.

Cenu noteikšana

Pakalpojumu sniedzējam ir jūs jāinformē, ja tas vēlas mainīt cenas, ko tas iekasē par jūsu aprūpi un pakalpojumiem, un jānorāda iemesli, kādēļ tas to vēlas darīt. Ja pakalpojumu sniedzējs vēlas veikt izmaiņas cenās, tam ir:

- jāsniedz skaidrs paskaidrojums par to, cik maksās jūsu aprūpe un pakalpojumi
- jāsniedz skaidrs paskaidrojums par palielinājuma iemesliem (piemēram, algu palielināšana, indeksācija, degvielas izmaksas utt)
- jāpārlicinās, ka viņu noteiktās cenas ir saprātīgas (piemēram, ja izmantojat pakalpojumus Home Care Package ietvaros, pakalpojums kā dārzkopībai, nevajadzētu izmaksāt daudz dārgāk nekā tad, ja jūs pats to organizētu)
- jānodrošina, ka neslēpj cenu pieaugumu, pievienojot papildu laiku pakalpojumiem, kur tas nav nepieciešams (piemēram, iekasējot 2 stundas par zāļu ievadīšanu, ja tas neaizņem tik ilgu laiku)
- jāizvairās noteikt vai iekasēt minimālo pakalpojumu sniegšanas laiku, ja pakalpojums to neprasa (piemēram, pieņemt pakalpojumus tikai divu stundu blokos un atteikties sniegt 15 minūšu pakalpojumus).
- jāizvairās iekasēt maksu par pakalpojumiem, kurus jūs faktiski nesaņemat.
- Jānodrošina, ka neiekasē no jums atsevišķu maksu par apakšuzņēmēja pakalpojumiem, pat ja jūs pats pārvaldāt savu mājas aprūpes pakalpojumu paketi.

Jūsu budžets

Jūsu pakalpojumu sniedzējam ir jums jāiedod rakstisks individuālizēts budžets, kurā ir sīki aprakstīta aprūpe un pakalpojumi, ko saņemsit, kā arī to izmaksas. Jūsu komplekta līmenis noteiks jums pieejamos līdzekļus, un jūsu budžets noteiks, kā šie līdzekļi tiks izlietoti.

Jums ir jāiesaistās sava budžeta plānošanā, un tam ir jāatspoguļo jūsu noteiktās vajadzības, mērķi un vēlmes.

Budžets ir jāpārskata un jāmaina, ja izmaiņas skar:

- jūsu aprūpi un pakalpojumus
- aprūpes un pakalpojumu izmaksas
- jūsu budžeta pārskatīšanu, ko pats pieprasāt.

Aprūpes sniegšanas izmaksas laika gaitā mainīsies atkarībā no algu vai citu preču un pakalpojumu cenu pieauguma. Pakalpojumu sniedzējam kopā ar jums regulāri jāpārskata jūsu budžets, lai nodrošinātu, ka jūsu aprūpes vajadzības joprojām tiek apmierinātas.

Konsultācijas

Ja jūsu pakalpojumu sniedzējs domā par izmaiņām jūsu aprūpē un pakalpojumos vai to saņemšanas veidā, viņam ir:

- jāpastāsta, kādēļ izmaiņas ir vajadzīgas
- jāpaskaidro, kā izmaiņas ietekmēs jūs
- jāsniedz jums informāciju, kas jums palīdzēs veikt apzinātu izvēli
- jāpaziņo, ka viņi vēlas uzsākt jauno režīmu

- jāpaskaidro, kādas ir citas iespējas, ja nepiekrītat izmaiņām.

Jūs varat lūgt atbalsta personu, kas jums palīdzēs sarunās ar pakalpojumu sniedzēju. Tas varētu būt jūsu pārstāvis, interešu aizstāvības dienests, piemēram, Older Persons Advocacy Network (OPAN), vai tulks.

Jums ir tiesības apspriest visas izmaiņas ar pakalpojumu sniedzēju. Ja nepiekrītat izmaiņām, varat runāt ar pakalpojumu sniedzēju par to, kas jums ir piemērots un ko vēlaties no savas paketes. Jūs varat lūgt pakalpojumu sniedzēju apspriest ar jums citas iespējas, kas jums būtu piemērotākas.

Ja nevarat panākt vienošanos ar pakalpojumu sniedzēju, varat sazināties ar bezmaksas un konfidenciāliem pakalpojumiem, piemēram, OPAN, lai saņemtu aizstāvības palīdzību sarunās ar pakalpojumu sniedzēju.

Ja jums nepatīk veids, kā jūsu pakalpojumu sniedzējs veic izmaiņas, varat sniegt atsauksmes vai iesniegt sūdzību savam pakalpojumu sniedzējam vai sazināties ar Vecčaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju (Komisija), lai saņemtu palīdzību.

Pakalpojumi atbilst jūsu vajadzībām, mērķiem un vēlmēm

Aprūpes un pakalpojumu plāns ir vērsts uz patērētāju. Tas nozīmē, ka jūsu pakalpojumu sniedzējam ir jāsadarbojas ar jums, lai noteiktu jums nepieciešamo aprūpi un pakalpojumus, kā arī to, kā un kad šie pakalpojumi tiek sniegti.

Lai gan jūsu aprūpe un pakalpojumi ir vērsti uz patērētāju, dažreiz:

- jūsu budžets var nesegt visu nepieciešamo aprūpi un pakalpojumus (piemēram, ja jums ir nepieciešama pamataprūpe, piemēram, kopšana, tā būtu prioritāte salīdzinājumā ar paplašinātu mājas tīrīšanas pakalpojumu)
- jūsu pakalpojumu sniedzējs, iespējams, nevarēs nodrošināt visas jūsu pakalpojumu preferences tieši tā, kā vai kad vēlaties
- jūsu pakalpojumu sniedzējs var lūgt mainīt laiku, kad saņemat aprūpi vai pakalpojumus, ja viņiem nav pieejami aprūpes darbinieki jūsu izvēlētajā laikā. Ir svarīgi būt atvērtam, ja pieprasījums ir pamatots un negatīvi neietekmēs jūsu drošību vai labklājību.

Ja izmaiņas neatbilst jūsu vēlmēm, tās ir jāpaziņo atklātā un skaidrā veidā, paskaidrojot iemeslus. Kā norādīts iepriekš, pakalpojumu sniedzējiem ir jākonsultējas ar jums par jebkādam izmaiņām jūsu aprūpes pasākumos.

Jūsu aprūpes un pakalpojumu plānā jāiekļauj:

- aprūpe un pakalpojumi, pamatojoties uz jūsu novērtētajām vajadzībām, vēlmēm un mērķiem
- informācija, kurš nodrošinās jūsu aprūpi, tostarp, ja tiks izmantoti apakšuzņēmēji
- jūsu pakalpojumu dienu(-as), biežumu un laiku

- pieprasījumi par vēlamo pakalpojumu veidiem un jūsu vēlmēm, piemēram, jūsu aprūpes darbinieka izvēle (atkarībā no darbinieka pieejamības)
- sīkāka informācija par to, kā tiks sniegta aprūpe un pakalpojumi, tostarp apsvērumus par jebkādiem riskiem jūsu drošībai un labklājībai.

Ja piekrītat izmaiņām, ko pakalpojumu sniedzējs vēlas veikt, ir svarīgi pieprasīt atjauninātā līguma, aprūpes plāna, budžeta vai citu dokumentu kopiju, lai pārlicinātos, ka izmaiņas ir pareizas un noteikumi un nosacījumi ir tādi, par kādiem esat vienojies ar pakalpojumu sniedzēju.

Lai gan jums nekas nav jāparaksta, lai veiktu izmaiņas, ir svarīgi, lai jūs glabātu visu atjaunināto dokumentu kopijas, kas atspoguļo saskaņotās izmaiņas jūsu aprūpes noteikumos.

Aprūpes un pakalpojumu izbeigšana ar pakalpojumu sniedzēju

Mājas pakalpojumu izbeigšanas nosacījumi ir jāiekļauj jūsu mājas aprūpes līgumā.

Pastāv daži apstākļi, kad pakalpojuma sniedzējs var pārtraukt sniegt jums mājas pakalpojumus (tā sauktie noteikumi par pakalpojumu nodrošināšanu). Pakalpojumu sniedzējs drīkst izmantot šos noteikumus tikai kā galējo līdzekli.

Ja jūsu pakalpojumu sniedzējs vēlas pārtraukt mājas pakalpojumu sniegšanu jums, viņam būs jāpaskaidro iemesli un jāiesniedz jums šo iemeslu pierādījums.

Ja jūsu pakalpojumu sniedzējs pārtrauc jūsu aprūpi un pakalpojumus, jums ir tiesības izvēlēties, kurš jaunais pakalpojumu sniedzējs vēlaties sniegt jūsu aprūpi un pakalpojumus.

Tā ir arī jūsu izvēle, vai vēlaties pārtraukt pakalpojumu sniegšanu mājās ar savu pakalpojumu sniedzēju. Jums par to rakstiski jāinformē pakalpojumu sniedzējs. Jūsu aprūpes mājās līgumā būtu jānorāda sīkāka informācija par nepieciešamo paziņošanas termiņu un to, vai pieprasījums jānosūta vēstulē vai e-pastā. Jums būtu jāsadarbojas ar pašreizējo pakalpojumu sniedzēju un jauno pakalpojumu sniedzēju, lai nodrošinātu aprūpes un pakalpojumu nepārtrauktību.

Jūsu pakalpojumu sniedzējs nevar iekasēt no jums "izejas maksu" par pakalpojuma atstāšanu.

Pakalpojumu sniedzēju salīdzināšana vai izvēle, izmantojot programmu My Aged Care

Tā ir jūsu izvēle, kuru pakalpojumu sniedzēju izmantot savai aprūpei un pakalpojumiem.

Tīmekļa vietne My Aged Care palīdz salīdzināt un izvēlēties pakalpojumu sniedzējus, un tajā ir informācija par viņu iekasētajām cenām. Varat arī zvanīt My Aged Care pa tālruni 1800 200 422, lai uzzinātu vairāk informācijas vai saņemtu palīdzību, lai pārietu uz citu pakalpojumu sniedzēju/-iem.

Varat arī rezervēt klātienes tikšanos pie vecāžu aprūpes speciālista, zvanot pa tālruni 1800 227 475.

Varat apmeklēt vietni:
myagedcare.gov.au.

Aizstāvība un palīdzība

Varat sazināties ar Older Persons Advocacy Network (OPAN) atbalsta līniju pa tālruni 1800 700 600, lai iegūtu bezmaksas un neatkarīgu informāciju un atbalstu, vai apmeklēt opan.org.au lai uzzinātu vairāk par to, kā viņi var jums palīdzēt.

Komisija var jums palīdzēt

Ja jums ir kādas bažas par aprūpi un pakalpojumiem, varat izteikt tās savam pakalpojumu sniedzējam. Ja jūtaties neērti runāt ar savu pakalpojumu sniedzēju par savām bažām vai jau esat mēģinājuši bez pieņemama rezultāta, varat sazināties ar Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju (Aged Care Quality and Safety Commission), un mēs jums palīdzēsim.

Jūs varat sazināties ar vecāžu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju:

Telefons 1800 951 822

Tiešsaiste agedcarequality.gov.au

E-pasts info@agedcarequality.gov.au

Pasts Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <Jūsu galvaspilsēta>

Kā Komisija var jums palīdzēt?

Kad sazināties ar Komisiju, mēs:

- uzklausīsim jūsu bažas
- runāsim ar jūsu pakalpojumu sniedzēju
- palīdzēsim jums un jūsu pakalpojumu sniedzējam zināt jūsu tiesības un pienākumus

- pārliecināsimies, vai pakalpojumu sniedzējs saprot savus pienākumus
- palīdzēsim jūsu pakalpojumu sniedzējam vienoties par darbības plānu, kas atbilst jūsu cerībām
- sazināsimies ar jums, lai uzzinātu, vai situācija ir uzlabojusies.

Daži jautājumi, ko varat uzdot savam pakalpojumu sniedzējam

Pārrunas ar pakalpojumu sniedzēju var palīdzēt viņiem labāk izprast jūsu vajadzības vai bažas. Varat arī lūgt ģimenes locekli vai aizstāvi jūs pārstāvēt.

Tālāk ir norādīti daži jautājumi, kas var palīdzēt jums sarunāties ar pakalpojumu sniedzēju.

Mans pakalpojumu sniedzējs vēlas veikt izmaiņas manā aprūpes programmā

- Kas ir šīs izmaiņas, kurām jūs lūdzat man piekrist?
 - Izcenojumu izmaiņas?
 - Izmaiņas aprūpē un pakalpojumos?
 - Izmaiņas aprūpes un pakalpojumu grafikā?
- Kādēļ jums jāveic šīs izmaiņas?
- Vai ir kāda informācija no valdības, ko varat man nosūtīt par to?

Kā izmaiņas ietekmēs mani?

- Vai šo izmaiņu rezultātā man būs sliktāk?
- Vai es joprojām saņemšu to pašu aprūpi un pakalpojumus?
- Vai man izmaksās vairāk?
- Kādas citas iespējas man pieejamas?

Mans pakalpojumu sniedzējs vēlas paaugstināt cenas

- Vai viss maksās vairāk, vai tikai mana personīgā aprūpe?
- Vai varat parādīt, kā mainīsies mans budžets?
- Vai mani paketes līdzekļi segs izmaiņas?

Mans pakalpojumu sniedzējs vēlas mainīt vai pagarināt manas aprūpes un pakalpojumu laiku

- Kāpēc tagad ir nepieciešams ilgāks laiks, lai nodrošinātu tādu pašu aprūpi un pakalpojumus?
- Esmu apmierināts ar saviem pašreizējiem pakalpojumiem; vai var palikt, kā tas ir?
- Kā man pamatpakalpojumu saņemšana īstajā laikā turpināsies?

Mans pakalpojumu sniedzējs lūdza man kaut ko parakstīt

- Ko man prasa parakstīt?
- Vai dosit man laiku par to padomāt?
- Es neesmu pārliecināts, ka pilnībā saprotu šo dokumentu. Vai ir kāds, kas var palīdzēt to izskaidrot?
- Vai es saņēmu kopijas visam, ko esmu parakstījis?

Jūsu kontrolesaraksts

Vai es saprotu, kādas ir izmaiņas?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu
Vai es saprotu, kādēļ veic šīs izmaiņas?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu
Vai es saprotu, kādēļ man vairāk izmaksās?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu
Vai man bija izvēle?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu
Vai par izmaiņām man ir visa vajadzīgā informācija?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu
Vai man bija dots laiks pārdomāt šīs izmaiņas?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu
Vai man ir tā dokumenta kopija, ko man lūdz parakstīt?	<input type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	<input type="checkbox"/> Nezinu

Mans pakalpojumu sniedzējs man teica, ka viņi pārtrauc manu aprūpi un pakalpojumus

Kādi ir iemesli manas aprūpes pārtraukšanai?

Kā jūs varat pārtraukt manu aprūpi, ja mums ir vienošanās?

Kā es saņēmu savu aprūpi un pakalpojumus, ja jūs pārtraucat sniegt manu aprūpi?

Ja jūsu pakalpojumu sniedzējs ir pārtraucis jūsu aprūpi un pakalpojumus bez jūsu piekrišanas, varat sazināties ar Komisiju, lai saņemtu palīdzību.

Ja uz kādu no šiem jautājumiem atbildējāt **nē** vai **neesatpārliecināts** varat:

- Sazināties ar pakalpojumu sniedzēju, lai iegūtu papildinformāciju
- Sazināties ar Komisiju (Aged Care Quality and Safety Commission)



The Aged Care Quality and Safety Commission atzīst valsts tradicionālos īpašniekus visā Austrālijā un viņu pastāvīgo saikni ar zemi, jūru un kopienu. Mēs izrādām cieņu viņiem un viņu kultūrām, kā arī vecākajiem gan pagātnē, gan tagadnē.

2023.gada maijā



Telefons
1800 951 822



Tīmeklis
agedcarequality.gov.au



Rakstīt
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Jūsu galvaspilsētā