



Што можам да направам ако давателот на услуги направи измени во услугите што ми ги пружа во мојот дом?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Овој информативен лист е водич за луѓето кои добиваат услуги во домот преку Програмата за пакети за нега во домот (Home Care Packages Program) и ги упатува што може да направат ако нивниот давател на услуги сака да направи измени во услугите што им ги пружа во домот.



Што треба да знаете кога вашиот давател на услуги прави промени

Со текот на времето можеби ќе треба да се направат промени во вашите услуги за нега во домот. Промените може да се случат поради различни причини, на пример, затоа што се промениле вашите потреби од нега или пак цените на услугите што ги добивате.

Вие имате права, а вашиот давател на услуги мора да ги почитува законските обврски кога ви налага промени во вашите услуги. Може да бидат потребни промени на условите под коишто ги добивате услугите за нега во домот, на самата нега и услуги што ги добивате и/или на вашиот буџет.

Вашиот договор

Вашиот договор за нега во домот е правно обврзувачки договор меѓу вас и вашиот давател на услуги. Во него е наведено како ќе ви се пружаат негата и услугите, кој ќе ви ги обезбедува и колку ќе чинат. Во склоп на тој договор, вашиот давател на услуги исто така мора да ви ги даде вашиот личен буџет и вашиот план за нега и услуги.

Не треба да ве брзаат или да ве притискаат да го склучите договорот. Слободно дадете си доволно време за да го разберете договорот пред да го потпишете.

Вашиот давател на услуги мора да разговара со вас за воведување промени во вашиот договор во следните ситуации:

- кога се менуваат потребите за вашата нега
- кога ќе се промени нивото на вашиот пакет за услуги
- кога ќе побарате ревизија
- кога ќе се променат трошоците на вашиот давател на услуги, или
- кога владата ќе направи промени во програмите за услуги во домот или во финансирањето на тие услуги и кога тоа ќе доведе до измени во условите под коишто ја добивате негата.

Кога се прават промени во вашиот договор, мора да ви дадат примерок од ажурираниот договор. Вашиот давател на услуги мора да ве праша дали се согласувате со промените. Не мора да го потпишете договорот за да ја изразите својата согласност, но вашиот давател на услуги секогаш мора да има писмен запис за тоа дека сте се согласиле да се направат промени.

Цени

Вашиот давател на услуги мора да ве извести ако сака да ги промени цените што ви ги наплаќа за негата и услугите и да ги наведе причините за промената на цените. Ако вашиот давател на услуги сака да ги промени цените, должен е:

- да ви даде јасно образложение колку ќе чинат вашата нега и услуги
- да ви даде јасно образложение за причините за поскапувањето (на пример, зголемување на платите, инфлација, цена на горивата, итн.)
- да осигури дека цените што ги наплаќа се разумни (ако добивате некоја услуга преку вашиот Пакет за нега во домот, на пример, услуга за одржување на градината, таа не смее да чини многу повеќе отколку ако сами си ја организирате работата)
- да не го прикрива зголемувањето на цените така што ќе додава повеќе време за услугите тогаш кога тоа не е неопходно (на пример, да наплаќа 2 часа за давање лекарства иако тоа не трае толку долго)
- да не утврдува и да не наплаќа минимално време за давање на услугите кога тоа не е потребно (на пример, да прифаќа да дава само услуги што траат 2 часа и да одбива да дава услуги од 15 минути)
- да не ви наплаќа за услуги што всушност не ги добивате
- да не ви наплаќа посебно за услуги од подизведувачи, дури и кога сами управувате со својот пакет за нега во домот.

Вашиот буџет

Вашиот давател на услуги мора да ви го даде во писмена форма вашиот личен буџет во кој подробно се наведени негата и услугите што ќе ги добивате и цените за истите. Нивото на вашиот пакет ќе одреди колкави парични средства ви стојат на располагање, а во вашиот буџет ќе се наведе како ќе се трошат тие средства.

Треба да бидете вклучени во планирањето на вашиот буџет и тој треба да ги одразува вашите потреби, цели и желби утврдени при процената на вашата состојба.

Вашиот буџет мора да биде одново разгледан и променет кога настануваат промени:

- во вашата нега и услуги
- во цените на негата и услугите што ви се пружаат
- ако вие побарате вашиот буџет одново да се разгледа.

Чинењето на негата што ја добивате со текот на времето ќе се промени како последица на зголемувањето на платите или на зголемените цени на другите стоки и услуги. Вашиот давател на услуги ќе треба заеднички со вас редовно да го преразгледува вашиот буџет за да се погрижи вашите потреби од нега и натаму да се задоволуваат.

Советување

Ако вашиот давател на услуги размислува да направи промени во вашата нега и услуги или во начинот на којшто ги добивате истите, должен е:

- да ви каже зошто е потребна промената
- да ви објасни како ќе влијаат промените врз вас
- да ви даде информации за да ви помогне да направите информиран избор

- да ви каже кога сака да почне со промените
- да ви објасни какви други можности имате ако не се согласувате со промените.

Може да побарате помош од некое лице за поддршка кога ќе разговарате со вашиот давател на услуги. Тоа лице може да биде вашиот претставник, некоја служба за застапување, како што е Мрежата за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN), или толкувач.

Имате право да преговарате со вашиот давател на услуги за сите промени. Ако не се согласувате со промените, може да разговарате со вашиот давател на услуги за тоа што е погодно за вас и што сакате од својот пакет. Може да побарате од вашиот давател на услуги да поразговара со вас за други можности што ќе бидат попогодни за вас.

Ако не можете да се договорите со вашиот давател на услуги, може да стапите во контакт со некоја бесплатна и доверлива служба, како што е Мрежата за застапување на постари лица (OPAN), за да ви помогне со застапување кога ќе преговарате за условите со вашиот давател на услуги.

Ако не ви се допаѓа начинот на којшто вашиот давател на услуги прави некоја промена, може да му го кажете тоа или да поднесете поплака до давателот на услугите, или пак да стапите во контакт со Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission) за да ви помогнат.

Услугите треба да одговараат на вашите потреби, цели и желби

Корисникот е тој што го осмислува планот за нега и услуги. Тоа значи дека вашиот давател на услуги треба заеднички со вас да утврди каква нега и услуги ви требаат и како и кога ќе се даваат тие услуги.

Иако вие како корисник ги осмислувате својата нега и услуги, понекогаш може да се случат следните работи:

- вашиот буџет може да не ги покрива целата нега и услуги што би сакале да ги добивате (на пример, ако барате основна нега како што е нега од медицинска сестра, тоа ќе има предност пред услугата за продолжено чистење на домот)
- вашиот давател на услуги можеби не ќе може да ви ги испорача сите услуги што ги претпочитате точно на начин и време како што сакате вие
- вашиот давател на услуги може да побара да го смени времето кога ги добивате негата или услугите ако нема на располагање работници за нега во времето што го претпочитате вие. Важно е да бидете отворени за таа можност кога барањето е разумно и кога нема негативно да влијае врз вашата безбедност или добросостојба.

Давателот на услуги треба отворено и јасно да ве извести за секоја промена и да ви објасни зошто не може да ви излезе во пресрет во врска со тоа што го сакате вие. Како што е наведено погоре, давателите на услуги треба да се советуваат со вас за секоја промена во вашата нега.

Вашиот план за нега и услуги треба да ги вклучува следните работи:

- негата и услугите засновани на потребите, желбите и целите утврдени при процената на вашата состојба
- кој ќе ви ја пружа негата, вклучувајќи и дали ќе се користат услуги од подизведувачи
- во кој ден/денови, колку често и во кое време ќе ви се пружаат услугите

- барањата за видовите на услуги што ги сакате и сите ваши желби во врска со услугите како, на пример, избирање на работникот за нега (во зависност од расположливоста на работникот)
- подробности за тоа како ќе се пружаат негата и услугите, вклучувајќи го и разгледувањето на сите ризици по вашата безбедност и добросостојба.

Ако се согласувате со промените што сака да ги направи вашиот давател на услуги, важно е да побарате примерок од вашиот ажуриран договор, од планот за нега, од буџетот и од сите други документи, за да се осигурите дека промените се наведени правилно и дека условите се тие што сте ги договориле со вашиот давател на услуги.

Иако не мора да потпишете ништо за да се направат промените, важно е да чувате примерок од сите ажурирани документи што ги прикажуваат договорените промени во вашата нега.

Прекинување на негата и услугите што ги добивате од вашиот давател на услуги

Условите за прекинување на услугите што ги добивате во домот мора да бидат вклучени во вашиот договор за нега во домот.

Во некои околности вашиот давател на услуги може да престане да ви ги дава услугите за нега во домот (тоа се нарекува „одредби за претпазливост“). Вашиот давател на услуги смее да ги примени овие одредби само во крајна нужда.

Ако вашиот давател на услуги сака да престане да ви дава услуги во вашиот дом, ќе треба да објасни поради кои причини сака да го направи тоа и да ви достави доказ за истите.

Ако вашиот давател на услуги престане да ви пружа нега и услуги, имате право да изберете кој нов давател сакате да ви пружа нега и услуги.

Исто така имате право да изберете дали сакате да престанете да добивате услуги за нега во домот од вашиот давател на услуги. За тоа треба писмено да го известите вашиот давател на услуги. Вашиот договор за нега во домот би требало да содржи подробности за тоа колку време однапред треба да го известите давателот на услуги и дали барањето треба да го пратите преку допис или преку електронска порака. Вие, вашиот сегашен и вашиот нов давател на услуги треба да соработувате за да осигурите дека нема да има прекин во негата и услугите што ги добивате.

Вашиот давател на услуги не смее да ви наплати надомест за прекин на услугата затоа што престанувате да ги користите неговите услуги.

Споредување или избирање на даватели на услуги со помош на службата My Aged Care

Вие избирате кој давател на услуги ќе го користите за да ви пружа нега и услуги.

Местото на интернет на службата My Aged Care ви помага да направите споредба на давателите на услуги и да изберете некој од нив, а има и информации за цените што се наплаќаат. Во службата My Aged Care може да се јавите и по телефон на 1800 200 422 за да дознаете повеќе информации или за да ви помогнат да го смените давателот на услуги.

Исто така може да закажете и лична средба со специјализиран службеник за нега за постари лица (Aged Care Specialist Officer) ако телефонираете на 1800 227 475.

Може да го посетите местото на интернет: myagedcare.gov.au.

Застапување и поддршка

Може да се јавите на телефонската линија за поддршка на Мрежата за застапување на постари лица (OPAN) на 1800 700 600 за да добиете бесплатни и независни информации и поддршка, или да го посетите местото на интернет opan.org.au за да дознаете повеќе за тоа како можат да ви помогнат.

Комисијата може да ви помогне

Ако ве загрижува што и да било во врска со вашата нега и услуги, може тоа да му го кажете на вашиот давател на услуги. Ако не ви е пријатно да зборувате со вашиот давател на услуги за она што ве загрижува, или ако веќе сте се обиделе да го сторите тоа без задоволителен резултат, може да се јавите во Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица и ние ќе ви помогнеме.

Со Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица може да стапите во контакт на следните начини:

Телефон 1800 951 822

Интернет agedcarequality.gov.au

Електронска пошта info@agedcarequality.gov.au

Адреса Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <вашиот главен град>

Како може да ви помогне Комисијата?

Кога ќе стапите во контакт со Комисијата, ние:

- ќе ве ислушаме за да сфатиме што е тоа што ве загрижува
- ќе разговараме со вашиот давател на услуги
- ќе ви дадеме поддршка вам и на давателот на услуги за да ги дознаете вашите права и обврски

- ќе се погрижиме вашиот давател на услуги да ги разбере своите обврски
- ќе му помогнеме на вашиот давател на услуги да се согласи со план за дејствување што ги исполнува вашите очекувања
- повторно со вас ќе провериме за да дознаеме дали работите се подобриле.

Некои прашања што може да му ги поставите на вашиот давател на услуги

Ако разговарате со вашиот давател на услуги, може да му помогнете подобро да ги разбере вашите потреби или грижи. Исто така може да замолите некој роднина или застапник да разговара со давателот на услуги во ваше име.

Подолу се наведени некои прашања што може да ви помогнат при разговорот со вашиот давател на услуги.

Мојот давател на услуги сака да направи промени во мојата нега

- Какви се сите промени што барате да ги прифатиме?
 - Промени на цените?
 - Промени на негата и услугите?
 - Промени на договорените времиња за пружање на негата и услугите?
- Зошто треба да ги направите тие промени?
- Има ли некакви информации од владата во врска со оваа намера што можете да ми ги пратите?

Како ќе влијаат промените на мене?

- Дали ќе ми биде полошо со тие промени?
- Дали уште ќе ги добивам истите нега и услуги?
- Дали ќе треба да плаќам повеќе?
- Кои други можности ми стојат на располагање?

Мојот давател на услуги сака да ги зголеми цените што ги наплаќа

- Дали сè ќе ме чини поскапо, или само личната нега?
- Можете ли да ми покажете како ќе се промени мојот буџет?
- Дали финансиските средства од мојот пакет ќе ги покријат промените?

Мојот давател на услуги сака да го промени или да го продолжи времето за мојата нега и услуги

- Зошто сега зема повеќе време за пружање на истата нега или услуга?
- Добро ми е со сегашната ситуација; може ли работите да останат такви какви што се?
- Како ќе продолжам да ги добивам неопходните услуги во точното време?

Мојот давател на услуги побара од мене да потпишам нешто

- Што е тоа што барате да го потпишам?
- Може ли да ми дадете време да размислам за тоа?
- Не сум сигурен/сигурна дека сосем го разбираам документот. Има ли некој кој може да ми го објасни?
- Ќе добијам ли примероци од сè што ќе потпишам?

Мојот давател на услуги ми рече дека ќе престане да ми дава нега и услуги

- Поради кои причини престанувате да ми давате нега?
- Како можете да престанете да ми давате нега кога имаме договор?
- Како ќе ги добивам мојата нега и услуги ако вие престанете да ми давате нега?

Ако вашиот давател на услуги престанал да ви дава нега и услуги без ваша согласност, може да се јавите во Комисијата за да ви помогнат.

Вашиот список за проверка

Дали ми е јасно за какви промени се работи?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна
Дали ми е јасно зошто се прават промените?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна
Дали ми е јасно зошто треба да плаќам повеќе?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна
Дали ми беше даден избор?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна
Дали ги имам сите потребни информации за тие промени?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна
Имав ли време да размислам за промените?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна
Имам ли примерок од сите документи што побараа да ги потпишам?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не сум сигурен/сигурна

Ако одговоривте со **не** или со **Не сум сигурен/сигурна** на кое и да било од овие прашања, можете:

- Да разговарате со вашиот давател на услуги за да добиете повеќе информации
- Да стапите во контакт со Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица



Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица ги признава традиционалните сопственици на земјата ширум цела Австралија и нивната непрекината поврзаност со земјата, морето и заедницата. Им оддаваме почит ним и на нивните култури, како и на старешините од минатото и од денешницата.

Мај 2023 година



Телефон
1800 951 822



Место на интернет
agedcarequality.gov.au



Адреса
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во вашиот главен град