



Co zrobić, jeśli mój usługodawca zmieni umowę dotyczącą usług domowych?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Niniejsza broszura informacyjna zawiera wskazówki dla osób korzystających z usług domowych w ramach Programu Pakietów Opieki Domowej (Home Care Packages Program) oraz informacje o tym co można zrobić, jeśli usługodawca zechce wprowadzić zmiany w umowie dotyczącej tych usług.



Co należy wiedzieć, gdy usługodawca wprowadza zmiany

Twoje ustalenia dotyczące opieki domowej i usług mogą z czasem ulec zmianie. Jest wiele powodów, dla których te zmiany mogą nastąpić, takich jak zmiana twoich potrzeb w zakresie opieki lub koszty świadczenia usług.

Przystępują ci pewne prawa, a twój usługodawca musi wywiązywać się z obowiązków prawnych, prosząc cię o dokonanie zmian w twoich ustaleniach. Konieczne może być wprowadzenie zmian w warunkach umowy o opiekę domową, w zakresie świadczonej ci opieki i usług oraz/ lub w twoim budżecie.

Twoja umowa

Umowa o opiekę domową jest umową prawną między tobą a twoim usługodawcą. Określa, w jaki sposób będzie świadczona opieka i usługi, kto będzie je świadczył i ile będą one kosztować. W ramach tej umowy usługodawca musi również podać ci zindywidualizowany budżet oraz plan opieki i usług.

Nie powinieneś czuć się ponaglany/a lub naciskany/a do zawarcia umowy. Poświęć trochę czasu na jej zrozumienie, zanim ją podpiszesz.

Usługodawca ma obowiązek porozmawiać z tobą o wprowadzeniu zmian do umowy, gdy:

- zmieniają się twoje potrzeby w zakresie opieki
- zmieni się poziom pakietu
- poprosisz o przegląd
- koszty usługodawcy ulegną zmianie, lub
- rząd wprowadzi zmiany w programach usług domowych lub ustaleniach dotyczących finansowania, co spowoduje zmianę warunków umowy dotyczącej opieki.

W przypadku wprowadzenia zmian w umowie musisz otrzymać kopię zaktualizowanej umowy. Usługodawca musi poprosić cię o zgodę na zmiany. Nie musisz fizycznie podpisywać dokumentu, aby wyrazić zgodę, ale usługodawca powinien zawsze przechowywać pisemną dokumentację, że wyraziłeś/aś na nie zgodę.

Zmiana cen

Usługodawca musi poinformować cię o zamiarze wprowadzenia zmian w cenach pobieranych za opiekę i usługi oraz o powodach takiej decyzji. Jeśli usługodawca chce dokonać zmiany cen, musi:

- jasno wyjaśnić, ile będzie kosztować opieka i usługi
- jasno wyjaśnić przyczyny podwyżki (np. wzrost płac, indeksacja, koszty paliwa itp.)
- zagwarantować, że ceny przez niego pobierane są rozsądne (np. z uwagi na fakt, że masz dostęp do usług w ramach Pakietu Opieki Domowej, takich jak usługi ogrodnicze, nie powinny one kosztować dużo więcej niż gdybyś zorganizował je samodzielnie)
- nie ukrywać podwyżek cen poprzez wydłużanie czasu świadczenia usług, gdy nie jest to wymagane (np. naliczanie 2 godzin za podanie leków, gdy nie zajmuje to tyle czasu)
- nie ustalać ani nie naliczać minimalnych czasów świadczenia usług, gdy usługa tego nie wymaga (np. akceptowanie usług tylko w blokach 2-godzinnych i odmowa świadczenia usługi 15-minutowej)
- nie pobierać opłat za usługi, których w rzeczywistości nie otrzymujesz
- nie pobierać osobnych opłat za usługi podwykonawców, nawet w przypadku samodzielnego zarządzania Pakietem Opieki Domowej.

Twój budżet

Usługodawca musi przekazać ci pisemny, zindywidualizowany budżet, który zawiera szczegółowe informacje na temat świadczonej ci opieki i usług oraz ich kosztu. Poziom pakietu określi dostępne dla ciebie środki, a budżet określi sposób ich wydatkowania.

Powinieneś być zaangażowany/a w planowanie swojego budżetu, który powinien odzwierciedlać twoje potrzeby, cele i preferencje.

Twój budżet musi zostać zweryfikowany i zmieniony w przypadku zmian dotyczących:

- twojej opieki i usług
- kosztów świadczenia opieki i usług
- jeśli zażadasz weryfikacji swojego budżetu.

Koszty świadczenia opieki będą zmieniać się w czasie w odpowiedzi na wzrost płac lub wzrost cen innych towarów i usług. Usługodawca musi regularnie weryfikować twój budżet, aby zapewnić, że twoje potrzeby w zakresie opieki są nadal zaspokajane.

Konsultacje

Jeśli usługodawca rozważa wprowadzenie zmian dotyczących opieki i usług lub sposobie ich świadczenia, musi:

- powiedzieć, dlaczego zmiana jest potrzebna
- wyjaśnić, jaki wpływ będą miały na ciebie te zmiany
- udzielić informacji, które umożliwią ci dokonanie świadomego wyboru
- poinformować o dacie wejścia w życie zmienionych ustaleń

- wyjaśnić, jakie masz inne opcje, jeśli nie zgadzasz się na zmiany.

Możesz poprosić osobę wspierającą o pomoc w przeprowadzeniu tych rozmów z usługodawcą. Może to być twój przedstawiciel, usługa rzecznictwa, taka jak Sieć Rzecznictwa dla Osób Starszych (Older Persons Advocacy Network, OPAN) lub tłumacz.

Masz prawo negocjować wszelkie zmiany z usługodawcą. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany, możesz porozmawiać ze swoim usługodawcą o tym, co ci odpowiada i czego oczekujesz od swojego pakietu lub poprosić usługodawcę o omówienie innych opcji, które będą ci bardziej odpowiadać.

Jeśli nie jesteś w stanie dojść do porozumienia ze swoim usługodawcą, możesz skorzystać z bezpłatnych i poufnych usług takich organizacji, jak np. OPAN, w celu uzyskania pomocy rzecznika w negocjacjach z usługodawcą.

Jeśli nie podoba ci się sposób, w jaki twój usługodawca wprowadza zmiany, możesz podzielić się swoją opinią, złożyć skargę u usługodawcy lub skontaktować się z Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality and Safety Commission) w celu uzyskania pomocy.

Usługi są zgodne z twoimi potrzebami, celami i preferencjami

Plan opieki i usług jest ukierunkowany na konsumenta. Oznacza to, że twój usługodawca powinien współpracować z tobą w celu określenia zakresu opieki i usług, których potrzebujesz oraz sposobu i czasu ich świadczenia.

Chociaż opieka i usługi są ukierunkowane na konsumenta, czasami:

- twój budżet może nie pokrywać wszystkich kosztów opieki i usług, których byś sobie życzył/a (np., jeśli potrzebujesz podstawowej opieki, takiej jak opieka pielęgniarska, będzie to priorytetem w stosunku do rozszerzonej usługi sprzątnia)
- usługodawca może nie być w stanie zapewnić ci wszystkich preferowanych przez siebie usług dokładnie w taki sposób lub w takim czasie, w jakim byś sobie tego życzył/a
- usługodawca może poprosić o zmianę czasu świadczenia opieki lub usług, jeśli w preferowanym przez siebie czasie pracownicy opieki nie są dostępni. Ważne jest, aby być na to otwartym, jeśli prośba jest uzasadniona i nie wpłynie negatywnie na twoje bezpieczeństwo lub samopoczucie.

O wszelkich zmianach należy informować w sposób otwarty i jasny, wyjaśniając powody, dla których nie jest możliwe dostosowanie się do twoich preferencji. Jak wspomniano powyżej, usługodawcy powinni konsultować się z tobą w sprawie wszelkich zmian w ustaleniach dotyczących opieki.

Plan opieki i usług powinien obejmować:

- opiekę i usługi w oparciu o ocenę twoich potrzeb, preferencji i celów
- informację kto będzie świadczył opiekę nad tobą, w tym czy będą wykorzystywani podwykonawcy
- dzień (dni), częstotliwość i godziny świadczenia usług

- życzenia dotyczące rodzajów usług i wszelkich twoich preferencji, takich jak wybór pracownika opieki (w zależności od dostępności pracownika)
- szczegóły dotyczące sposobu świadczenia opieki i usług, w tym uwzględnienie wszelkich zagrożeń dla twojego bezpieczeństwa i dobrego samopoczucia.

Jeśli zgadzasz się na zmiany, które chce wprowadzić twój usługodawca, ważne jest, aby poprosić o kopię zaktualizowanej umowy, planu opieki, budżetu lub wszelkich innych dokumentów w celu upewnienia się, że zmiany są prawidłowe, a warunki i zasady zgodne z ustaleniami pomiędzy tobą a usługodawcą.

Chociaż nie musisz niczego podpisywać, aby wprowadzić zmiany, ważne jest, aby zachować kopię wszelkich zaktualizowanych dokumentów, które odzwierciedlają uzgodnione zmiany w ustaleniach dotyczących opieki.

Zakończenie świadczenia opieki i usług z usługodawcą

Warunki zakończenia świadczenia usług domowych muszą być zawarte w umowie o opiekę domową.

W pewnych okolicznościach twój usługodawca może zaprzestać świadczenia ci usług domowych (tzw. gwarancje ochrony praw najemcy). Usługodawca powinien korzystać z tych przepisów tylko w ostateczności.

Jeśli usługodawca chce zaprzestać świadczenia tobie usług domowych, będzie musiał wyjaśnić powody takiej decyzji i przedstawić dowód na ich potwierdzenie.

Jeśli twój usługodawca zakończy świadczenie opieki i usług, masz prawo wybrać nowego usługodawcę, który będzie ci świadczył opiekę i usługi.

Zakończenie świadczenia usług domowych przez usługodawcę może nastąpić również z twojego wyboru. Powinieneś poinformować o tym swojego usługodawcę na piśmie. Umowa o opiekę domową powinna zawierać szczegółowe informacje na temat wymaganego okresu wypowiedzenia oraz tego, czy prośba powinna zostać przesłana listownie czy pocztą elektroniczną. Powinieneś współpracować ze swoim obecnym i nowym usługodawcą, aby zapewnić ciągłość opieki i usług.

Usługodawca nie ma prawa pobierać opłaty za rezygnację z usługi.

Porównywanie lub wybieranie usługodawców za pomocą My Aged Care

Wybór usługodawcy i opieki należy do ciebie.

Strona My Aged Care pomaga porównać i wybrać usługodawców oraz zawiera informacje o pobieranych przez nich opłatach. Możesz również zadzwonić do My Aged Care pod numer 1800 200 422, aby dowiedzieć się więcej lub uzyskać pomoc przy zmianie usługodawcy.

Możesz także umówić się na osobiste spotkanie ze specjalistą ds. opieki nad osobami starszymi, dzwoniąc pod numer 1800 227 475.

Możesz odwiedzić stronę: myagedcare.gov.au.

Rzecznictwo i wsparcie

Możesz skontaktować się z infolinią Sieci Rzecznictwa dla Osób Starszych (OPAN) pod numerem 1800 700 600, aby uzyskać bezpłatne i niezależne informacje oraz wsparcie lub odwiedzić stronę opan.org.au aby dowiedzieć się więcej o tym, jak mogą ci pomóc.

Komisja może ci udzielić pomocy

Jeśli masz jakiegokolwiek obawy dotyczące opieki i usług, możesz zgłosić je swojemu usługodawcy. Jeśli czujesz się niekomfortowo rozmawiając z usługodawcą o swoich obawach lub próbowałeś/aś już rozmawiać bez satysfakcjonującego rezultatu, możesz skontaktować się z Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality and Safety Commission), a my ci pomożemy.

Możesz skontaktować się z nimi przez:

Telefon 1800 951 822

Online agedcarequality.gov.au

E-mail info@agedcarequality.gov.au

Pocztę Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <twoja stolica>

W jaki sposób Komisja może ci pomóc?

Gdy skontaktujesz się z Komisją, to:

- wysłuchamy cię, aby zrozumieć twoje obawy
- porozmawiamy z twoim usługodawcą
- udzielimy wsparcia tobie i twojemu usługodawcy w zakresie znajomości praw i obowiązków

- upewnimy się, że usługodawca rozumie swoje obowiązki
- pomożemy twojemu usługodawcy uzgodnić plan działania spełniający twoje oczekiwania
- sprawdzimy, czy sytuacja uległa poprawie.

Niektóre pytania, które możesz zadać swojemu usługodawcy

Rozmowa z usługodawcą może pomóc mu lepiej zrozumieć twoje potrzeby lub obawy. Możesz również poprosić członka rodziny lub rzecznika o wystąpienie w twoim imieniu.

Poniżej zamieściliśmy kilka pytań, które mogą ci pomóc w przeprowadzeniu takich rozmów z usługodawcą.

Mój usługodawca chce wprowadzić zmiany w moich ustaleniach dotyczących opieki

- Na czym polegają zmiany, na które mam wyrazić zgodę?
 - Zmiany cen?
 - Zmiany w zakresie opieki i usług?
 - Zmiany w harmonogramie świadczenia opieki i usług?
- Dlaczego te zmiany są konieczne?
- Czy rząd może mi przestać jakieś informacje na ten temat?

Jaki wpływ będą miały te zmiany na moją sytuację?

- Czy te zmiany pogorszą moją sytuację?
- Czy nadal będę otrzymywał taką samą opiekę i usługi?
- Czy będzie mnie to więcej kosztować?
- Jakie są inne dostępne możliwości?

Mój usługodawca chce podnieść ceny

- Czy wszystko będzie mnie więcej kosztować, czy tylko moja osobista opieka?
- Czy możesz mi wyjaśnić, jak zmieni się mój budżet?
- Czy środki z mojego pakietu pokryją zmiany?

Mój usługodawca chce zmienić lub wydłużyć czas świadczenia opieki i usług

- Dlaczego obecnie zapewnienie takiej samej opieki i usług trwa dłużej?
- Jestem zadowolony z obecnych ustaleń; czy mogę zachować obecny stan rzeczy?
- W jaki sposób będę nadal otrzymywał niezbędne usługi we właściwym czasie?

Mój usługodawca poprosił mnie o podpisanie czegoś

- Co właściwie mam podpisać?
- Czy mogę mieć czas do namysłu?
- Nie jestem pewien, czy w pełni rozumiem ten dokument. Czy jest ktoś, kto może mi pomóc to wyjaśnić?
- Czy otrzymam kopie wszystkiego, co podpisałem?

Mój usługodawca powiedział mi, że wstrzymuje świadczenie mi opieki i usług

- Jakie są powody wstrzymania opieki nad mną?
- Jak usługodawca może wstrzymać świadczenie opieki, skoro zawarliśmy umowę?
- W jaki sposób otrzymam opiekę i usługi, jeśli wstrzyma ich świadczenie?

Jeśli usługodawca wstrzymał świadczenie ci opieki i usług bez twojej zgody, możesz skontaktować się z Komisją w celu uzyskania pomocy.

Lista kontrolna

Czy rozumiem, na czym polegają zmiany?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien
Czy rozumiem, dlaczego wprowadza się te zmiany?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien
Czy rozumiem, dlaczego kosztuje mnie to więcej?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien
Czy dano mi wybór?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien
Czy mam wszystkie potrzebne informacje dotyczące tych zmian?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien
Czy dano mi czas na przemyślenie tych zmian?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien
Czy posiadam kopię każdego dokumentu, o którego podpisanie zostałem poproszony?	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Nie jestem pewien

Jeśli odpowiedziałeś **nie** lub **nie jestem pewien** na którekolwiek z tych pytań, możesz:

- Porozmawiać ze swoim usługodawcą, aby uzyskać więcej informacji
- Skontaktować się z Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi



Komisja ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality and Safety Commission) uznaje Tradycyjnych Właścicieli Krajów w całej Australii oraz ich stały związek z lądem, wodami i społecznością. Składamy wyrazy szacunku im i ich kulturom, a także Starszyźnie, zarówno przeszłej, jak i obecnej.

Maj 2023



Telefon
1800 951 822



Strona internetowa
agedcarequality.gov.au



Napisz
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w twojej stolicy