



Что я могу сделать, если поставщик услуг изменит порядок обслуживания на дому?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

В этом информационном бюллетене содержатся рекомендации для людей, получающих услуги на дому в рамках программы Home Care Packages (пакеты услуг по уходу на дому), и сведения о том, что вы можете сделать, если ваш поставщик услуг захочет изменить порядок предоставления обслуживания на дому.



Что следует знать в ситуации, когда поставщик услуг вносит изменения

Порядок получения вами услуг и ухода на дому может со временем измениться. Для таких перемен существует множество причин, например, изменения в ваших потребностях в области ухода или стоимости предоставления услуг.

У вас есть права, и ваш поставщик услуг, обращаясь к вам с просьбой внести изменения в существующие договоренности в отношении ухода на дому, должен соблюдать юридические обязательства. Возможно, потребуется внести изменения в условия договора об уходе на дому, в перечень получаемых вами услуг и ухода и/или в ваш бюджет.

Договор

Договор об уходе на дому — это юридическое соглашение между вами и поставщиком услуг. В нем определено, как вы будете получать уход и услуги, кто будет их предоставлять и сколько они будут стоить. В рамках этого соглашения поставщик услуг должен также составить разработанный под ваши нужды бюджет и план ухода и обслуживания.

Вы не должны чувствовать, что вас торопят или принуждают к заключению договора. Вы вправе без спешки разобраться в договоре, прежде чем его подписывать.

Ваш поставщик услуг должен обсудить с вами внесение изменений в договор, если:

- характер ваших потребностей в уходе изменился
- изменился уровень вашего пакета услуг
- вы желаете пересмотреть соглашение
- поставщик изменяет стоимость услуг, или
- правительство вносит изменения в программы обслуживания на дому или механизмы финансирования, и это влияет на условия предоставления вам ухода.

Если в ваш договор вносятся изменения, вам обязаны выдать копию откорректированного договора. Ваш поставщик услуг должен спросить вас, согласны ли вы с изменениями. Вам не обязательно физически подписывать документ в знак согласия, но ваш поставщик всегда должен располагать письменным подтверждением вашего согласия на изменения.

Ценовая политика

Ваш поставщик услуг обязан проинформировать вас о том, что хочет изменить стоимость ухода и услуг, а также объяснить причины. Если ваш поставщик желает изменить цены, он должен:

- предоставить четкое и ясное объяснение, в отношении того, сколько будут стоить ваш уход и услуги
- предоставить четкое и ясное объяснение причин повышения стоимости (например, повышение заработной платы, индексация, стоимость топлива и т. д.)
- принять меры, чтобы взимаемые цены были разумны (например, если вы пользуетесь услугами садовника в рамках пакета по уходу на дому, они не должны стоить намного дороже, чем в случае, если бы вы заказали их самостоятельно)
- не маскировать повышение цен путем добавления дополнительного времени к услугам, когда услуга того не требует (например, не взимать плату за два часа за организацию приема лекарств, если процесс не идет так долго)
- не устанавливать и не взимать плату за минимальное время оказания услуг, если услуга этого не требует (например, оказывать услуги только блоками по 2 часа и отказывать в предоставлении 15-минутной услуги)
- не взимать с вас плату за услуги, которые вы фактически не получаете
- не взимать с вас отдельную плату за услуги субподрядчиков, даже если вы самостоятельно управляете своим пакетом услуг по уходу на дому.

Бюджет

Ваш поставщик услуг должен предоставить вам индивидуальный бюджет в письменной форме, где подробно описаны уход и услуги, которые вы будете получать, и их стоимость. Уровень вашего пакета услуг определяет, какие средства вам доступны, а ваш бюджет пропишет, как эти средства будут расходоваться.

Вам следует участвовать в планировании бюджета, и он должен отражать ваши установленные потребности, цели и предпочтения.

Ваш бюджет должен быть пересмотрен и скорректирован, если изменились:

- уход и услуги, которые вы получаете
- стоимость предоставления ухода и обслуживания
- а также, если от вас поступит запрос на пересмотр вашего бюджета.

Затраты на оказание ухода будут меняться с течением времени в зависимости от повышения заработной платы или роста цен на другие товары и услуги. Ваш поставщик услуг должен регулярно пересматривать бюджет вместе с вами, чтобы ваши потребности в уходе по-прежнему удовлетворялись.

Согласование

Если ваш поставщик собирается внести изменения в уход и услуги или в порядок их осуществления, он должен:

- Объяснить вам, почему изменения необходимы
- объяснить, как изменения скажутся на вас
- предоставить информацию, которая поможет вам сделать осознанный выбор
- Сообщить, когда он намерен перейти на новый порядок предоставления услуг

- разъяснить иные варианты на случай, если вы не согласны с изменениями.

Вы можете на время консультаций с поставщиком услуг запросить помощь поддерживающего лица. В качестве такого лица может выступать ваш представитель, правозащитная служба, например, Older Persons Advocacy Network (Сеть защиты прав пожилых людей, OPAN), или переводчик.

Вы имеете право согласовывать все изменения с вашим поставщиком услуг. Если вы не согласны с изменениями, можете обсудить с поставщиком услуг свои предпочтения и требования к пакету услуг. Вы можете попросить поставщика услуг рассказать вам о других вариантах, которые лучше вам подойдут.

Если вы и поставщик услуг не готовы прийти к соглашению, вы можете обратиться в бесплатные и конфиденциальные службы, такие как OPAN, для получения правозащитной помощи при переговорах с поставщиком услуг.

Если вас не устраивает то, как ваш поставщик услуг вносит изменения, вы можете высказать свое мнение или подать жалобу поставщику услуг или обратиться за помощью в Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссию по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми).

Соответствие услуг вашим потребностям, целям и предпочтениям

План ухода и обслуживания ориентирован на потребности потребителя. Это означает, что ваш поставщик услуг обязан сотрудничать с вами при определении того, какой уход и услуги вам необходимы, а также того, как и когда эти услуги должны предоставляться.

Хотя характер ухода и услуг ориентирован на потребности конкретного потребителя, порой случается следующее:

- ваш бюджет может не покрывать все виды ухода и услуг, которые вы хотели бы получить (например, если вам необходим жизненно важный уход, такой как услуги сиделки, это будет важнее, чем расширенная уборка)
- ваш поставщик может быть не в состоянии обеспечить все ваши предпочтения точно в желаемом вами формате
- ваш поставщик может предложить поменять время получения вами ухода или услуг, если у него нет свободных работников в предпочтительное для вас время. Важно быть открытыми к таким просьбам, если они обоснованы и не окажут негативного влияния на вашу безопасность или благополучие.

Вам должны открыто и четко сообщить о любых изменениях, объяснив причины, по которым нельзя учесть ваши предпочтения. Как указано выше, поставщики услуг обязаны консультироваться с вами по поводу любых изменений в порядке предоставления услуг и ухода.

Ваш план ухода и обслуживания должен включать:

- список мер по уходу и обслуживанию, основанный на ваших установленных потребностях, предпочтениях и целях
- сведения о лицах, которые будут оказывать вам помощь, в том числе о том, будут ли использоваться субподрядчики
- день/дни, периодичность и время предоставления услуг

- запросы о видах услуг, которые вы хотите получить, и любые ваши предпочтения, например, выбор персонала по уходу (при условии доступности)
- подробную информацию о том, как будут осуществляться уход и оказываться услуги, включая рассмотрение любых угроз вашей безопасности и благополучию.

Если вы согласны с изменениями, которые хочет внести ваш поставщик, вам следует запросить копию откорректированного договора, плана ухода, бюджета и любых иных документов, чтобы убедиться, что изменения внесены корректно и что условия и положения договора соответствуют тем, о которых вы договорились с вашим поставщиком услуг.

Хотя для внесения изменений вам не нужно ничего подписывать, очень важно сохранить копии всех откорректированных документов, отражающих согласованные изменения в порядке предоставления ухода.

Прекращение предоставления ухода и оказания услуг поставщиком

Условия прекращения обслуживания на дому должны быть включены в договор об уходе на дому.

Существует ряд обстоятельств, в которых ваш поставщик может прекратить оказание вам услуг на дому (так называемое «правовые гарантии владения и пользования»). Ваш поставщик должен использовать эти положения только в крайнем случае.

Если поставщик желает прекратить обслуживание на дому, он обязан объяснить причины и предоставить вам доказательства того, что эти причины действительно существуют.

Если ваш поставщик прекращает предоставление ухода и услуг, вы имеете право выбрать нового поставщика, который будет обеспечивать уход и обслуживание.

Также вы можете самостоятельно принять решение перестать пользоваться обслуживанием на дому от конкретного поставщика услуг. Вы должны уведомить об этом поставщика услуг в письменном виде. В вашем договоре об уходе на дому должны быть указаны необходимые сроки, в которые уведомление должно быть представлено, а также способ подачи: письмо или электронная почта. Вы должны сотрудничать с нынешним и новым поставщиками услуг, чтобы обеспечить непрерывность осуществления ухода и услуг.

Поставщик услуг не может взимать с вас плату за отказ от его услуг.

Сравнение или выбор поставщиков услуг с помощью My Aged Care

Вы сами выбираете, к какому поставщику обращаться за уходом и услугами.

Веб-сайт My Aged Care поможет вам сравнить и выбрать поставщиков услуг и содержит информацию о ценах за их услуги. Вы также можете позвонить в My Aged Care по телефону 1800 200 422, чтобы получить дополнительную информацию или помощь при переходе к другому поставщику услуг.

Вы также можете записаться на личный прием к специалисту по уходу за пожилыми людьми по телефону 1800 227 475.

Вы можете посетить веб-сайт: myagedcare.gov.au.

Правозащитные услуги и поддержка

Вы можете связаться с линией поддержки Older Persons Advocacy Network (Сеть защиты прав пожилых людей, OPAN) по телефону 1800 700 600 для получения бесплатной и независимой информации и поддержки или посетить сайт opan.org.au чтобы получить дополнительную информацию о том, как они могут вам помочь.

Комиссия может помочь вам

Если у вас есть какие-либо опасения в отношении ухода и услуг, вы можете обсудить этот вопрос с вашим поставщиком. Если вам неудобно говорить с поставщиком услуг о своих проблемах, или вы уже пытались это сделать, но не добились приемлемого результата, вы можете обратиться в Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссию по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми), и мы вам поможем.

Вы можете обратиться в Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссию по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми):

По телефону 1800 951 822

Через веб-сайт agedcarequality.gov.au

По электронной почте info@agedcarequality.gov.au

По почте Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <ваша столица>

Чем Комиссия может вам помочь?

Если вы обратитесь в Комиссию, мы:

- выслушаем вас, чтобы понять, что вас беспокоит
- обсудим вопрос с вашим поставщиком услуг
- поможем вам и вашему поставщику услуг разобраться в правах и обязанностях

- примем меры, чтобы ваш поставщик услуг осознавал свои обязательства
- поможем вашему поставщику услуг согласовать план действий, который соответствует вашим ожиданиям
- свяжемся с вами снова, чтобы проверить, насколько улучшилась ситуация

Ряд вопросов, которые вы можете задать своему поставщику услуг

Обсуждение вопросов с поставщиком услуг может помочь ему лучше понять ваши потребности или проблемы. Вы также можете попросить члена семьи или правозащитника выступить от вашего имени.

Ниже приведен ряд вопросов, которые могут помочь вам обсудить положение с поставщиком услуг.

Мой поставщик услуг желает внести изменения в порядок предоставления ухода

- В чем заключаются те изменения, которые вы предлагаете мне принять?
 - Изменения цен?
 - Изменения в характере ухода и обслуживания?
 - Изменения в графике ухода и обслуживания?
- Почему эти изменения необходимы?
- Можете ли вы прислать мне какую-либо информацию от правительства по этому вопросу?

Как изменения отразятся на мне?

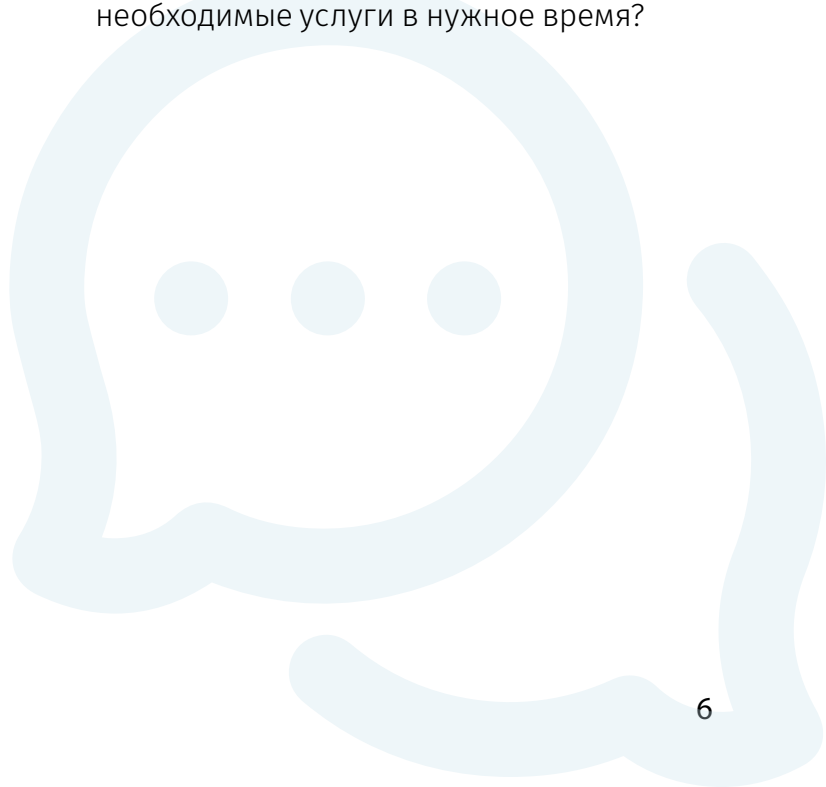
- Не повредят ли мне эти изменения?
- Буду ли я далее получать те же уход и обслуживание?
- Будут ли они обходиться мне дороже?
- Какими иными вариантами я располагаю?

Мой поставщик услуг желает повысить цены

- Подорожает все или только патронажное (персональное) обслуживание?
- Можете ли вы показать мне, как изменится мой бюджет?
- Покроет ли предоставленный мне пакет средств эти изменения?

Мой поставщик услуг желает изменить или увеличить время, отведенное на уход и обслуживание

- Почему прежний объем ухода и услуг теперь требует большего времени?
- Меня устраивают мои нынешние условия; можно ли оставить все как есть?
- Как я могу и дальше получать жизненно необходимые услуги в нужное время?



Мой поставщик услуг просит меня подписать что бы то ни было

- Что мне предлагают подписать?
- Есть ли у меня время на размышление?
- У меня нет уверенности в том, что я полностью понимаю этот документ. Может ли кто-нибудь помочь мне разобраться в нем?
- Получу ли я копии подписанных мною документов?

Мой поставщик услуг сообщил мне, что прекращает обслуживание и уход

- В чем причина прекращения оказания услуг?
- На каком основании вы можете прекратить уход за мной, если мы заключили договор?
- Как я могу получить уход и обслуживание, если вы прекращаете выполнять свои обязанности?

Если ваш поставщик услуг прекратил оказание ухода и услуг без вашего согласия, вы можете обратиться за помощью в Комиссию.

Контрольный список

Понимаю ли я, в чем состоят изменения?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь
Понимаю ли я, зачем вносятся эти изменения?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь
Понимаю ли я, почему увеличивается стоимость?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь
Был ли мне предоставлен выбор?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь
Есть ли у меня вся необходимая информация об изменениях?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь
Было ли у меня время обдумать эти изменения?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь
Есть ли у меня копии всех документов, которые мне было предложено подписать?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Сомневаюсь

Если вы ответили **нет** или **Сомневаюсь** на любой из этих вопросов, вы можете:

- обратиться к своему поставщику услуг за дополнительной информацией
- Связаться с Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссией по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми)



Комиссия по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми признает права коренного населения страны по всей Австралии и их постоянную связь с землей, морем и общиной. Мы отдаем дань уважения им и их культурам, а также всем старейшинам прошлого и настоящего.

Май 2023 г.



Телефон
1800 951 822



Сайт
agedcarequality.gov.au



Написать
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, в вашей столице