



Шта могу да урадим ако мој пружалац услуга промени аранжмане за моје кућне услуге?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Овај информативни памфлет даје упутства особама које добијају кућне услуге кроз програм услуга 'Home Care Packages Program' и објашњава шта можете да урадите ако ваш пружалац услуга жели да направи промене аранжмана за ваше кућне услуге.



Шта треба да знате када ваш пружалац услуга прави промене

Аранжмани за пружање кућне неге и других услуга, могу током времена да захтевају промене. Има пуно разлога за промене, као на пример када се промене ваше потребе у погледу неге или трошкови пружања услуга.

Ви имате права и ваш пружалац услуга мора да испуни законске обавезе када од вас тражи да се промене аранжмани за обезбеђивање ваших услуга. Промене ће можда бити у вези услова у вашем уговору за пружање кућне неге, у вези саме неге и услуга које примате, и/или буџета.

Ваш уговор

Ваш уговор у вези кућне неге је правни уговор између вас и вашег пружаоца услуга. Њиме се одређује како ће вам се пружати нега и услуге, ко ће их пружати и колико ће коштати. Као део овог уговора, ваш пружалац услуга мора да вам достави индивидуализовани буџет, као и план неге и услуга.

Не треба да журите, нити да под притиском прихватате овај уговор. Треба да дате себи довољно времена да га разумете, пре него што га потпишете.

Ваш пружалац услуга мора да разговара с вама када прави промене у уговору, у следећим ситуацијама:

- када ваша нега треба да се промени
- када се мења ниво пакета ваших услуга
- када ви тражите ревизију
- када се цене вашег пружаоца услуга промене, или
- када држава прави промене у програмима кућних услуга или финансирању аранжмана и када то мења услове вашег аранжмана неге.

Када се направе промене у вашем уговору, ви морате да добијете примерак ажурираног уговора. Ваш пружалац услуга мора да вас пита да ли се слажете са променама. Не треба да физички потпишете документ да бисте потврдили да се слажете, али ваш пружалац услуга треба да увек има писмени доказ да сте се ви сложили са променама.

Цене

Ваш пружалац услуга мора да вас обавести ако жели да промени цене за пружање неге и услуга и да наведе разлоге за то. Ако ваш пружалац услуга жели да промени цене, мора:

- да пружи јасно објашњење колико ће коштати ваша нега и услуге
- да јасно наведе разлоге за повећање цена (на пример, повећање плата, индексација, цене горива, итд.)
- да обезбеди да су цене разумне (на пример, зато што услуге добијате кроз Home Care Package, рецимо за баштованске услуге – то не би требало да кошта пуно више него да посао сами организујете)
- да маскира повећање цена урачунавањем додатног времена за услуге за које се то не захтева (на пример, наплаћивање два сата за давање лекова, а реално толико времена за то није потребно)
- да не одређује нити наплаћује минимум времена за услуге када се за услугу не захтева толико времена (на пример, прихватање услуга само за блок од два сата, а одбијање да се пружи услуга од 15 минута)
- да не наплаћује за услуге које у ствари не добијате
- да вам не наплаћује посебно за услуге подизвођача, чак и када ви сами управљате пакетом ваше кућне неге.

Ваш буџет

Ваш пружалац услуга мора да вам достави индивидуализовани буџет у писаној форми, који вам показује какву негу и услуге ћете примати и колико ће то да кошта. Према нивоу вашег пакета услуга одредиће се и средства која су вам на располагању, тако да ће се вашим буџетом одредити како ће се та средства трошити.

Треба да будете укључени у планирање вашег буџета и то треба да одражава ваше процењене потребе, циљеве и преференције.

Ваш буџет мора бити поново разматран и промењен када се мењају:

- ваша нега и услуге
- трошкови око пружања неге и услуга
- када захтевате ревизију вашег буџета.

Трошкови пружања неге ће се током времена мењати као одговор на повећање плата или на поскупљења других ствари и услуга. Ваш пружалац услуга треба да редовно прегледа ваш буџет са вама, како би обезбедио да ваше потребе за негом буду и даље задовољене.

Консултације

Ако ваш пружалац услуга намерава да промени вашу негу и услуге, или начин на који их добијате, он мора:

- да вам саопшти због чега је потребна промена
- да вам објасни како ће се промене одразити на вас
- да вам обезбеди информације и помогне да на основу њих направите избор
- да вас обавести када жели да се почне са новим аранжманима

- да вам објасни какве опције имате, уколико се не слажете са променама.

Ви можете да тражите особу за подршку, да вам помогне у разговору са вашим пружаоцем услуга. То може да укључи вашег представника, службу за заступање као што је 'Older Persons Advocacy Network' (OPAN), или преводиоца.

Ви имате право да са вашим пружаоцем услуга преговарате о свим променама. Ако се не слажете са променама, можете да разговарате са пружаоцем услуга о томе шта је најбоље за вас и шта очекујете од вашег пакета услуга. Можете да тражите од вашег пружаоца услуга да вам предочи друге могућности које би за вас биле боље.

Ако не можете да постигнете договор са вашим пружаоцем услуга, можете да контактирате бесплатне и поверљиве службе као што је OPAN, за помоћ у заступању - када са пружаоцем услуга преговарате о условима.

Ако вам се не свиђа начин на који пружалац услуга прави промене, можете да дате повратне информације или да поднесете жалбу пружаоцу услуга, или да за помоћ контактирате Комисију за квалитет и безбедност услуга за старије особе - Aged Care Quality and Safety Commission (Commission).

Услуге су у складу са вашим потребама, циљевима и преференцијама

План неге и услуга је усмерен на корисника. То значи да ваш пружалац услуга треба да ради у партнерству са вама на одређивању неге и услуга које су вам потребне, као и како и када се те услуге пружају.

Премда су ваша нега и услуге усмерене на кориснике, понекад:

- ваш буџет можда не покрива сву негу и услуге које бисте ви волели (на пример, ако вам је потребна основна нега као што је болничарска нега, то би био приоритет у односу на обимније услуге чишћења)
- ваш пружалац услуга можда неће моћи да вам пружи све услуге које желите баш како и када их ви желите
- ваш пружалац услуга може да вас пита да промени време пружања ваше неге и услуга, ако немају расположиво особље за време које би вама одговарало. Важно је да имате разумевања за ово када је захтев разуман и када неће негативно утицати на вашу безбедност и добробит.

О свим променама треба да будете обавештени отворено и јасно, и да вам се објасне разлози ако не могу да удовоље вашим жељама. Као што је горе наведено, од пружаоца услуга се очекује да се консултује са вама о свим променама аранжмана ваше неге.

План ваше неге и услуга би требало да укључи:

- негу и услуге засноване на вашим процењеним потребама, жељама и циљевима
- ко ће вам пружати негу, укључујући и то да ли ће бити ангажовани подизвођачи
- дан (дане), учесталост и време за пружање услуга

- захтеве за типове услуга које желите и било какве жеље које имате, као на пример избор особе која би вам пружала негу (зависно од расположивости особља)
- детаље о томе како ће се пружати нега и услуге, укључујући разматрање било каквог ризика за вашу безбедност и добробит.

Ако се слажете са променама које ваш пружалац услуга жели да направи, важно је да тражите копију вашег ажурираног уговора, плана неге, буџета или било ког другог документа, тако да можете да проверите да су промене у реду и да су услови и одредбе такви како сте се договорили са пружаоцем услуга.

Мада не морате ништа да потписујете да би се направиле промене, важно је да чувате копију свих ажурираних докумената у којима се виде договорене промене за ваш аранжман неге.

Прекидање пружања неге и услуга од стране вашег пружаоца услуга

Услови за прекидање ваших кућних услуга морају да буду укључени у ваш уговор за кућну негу.

Постоје извесне околности када ваш пружалац услуга може да престане да вам пружа кућне услуге (односи се на такозване одредбе о сигурности закупа). Ваш пружалац услуга може то да уради само као последње решење.

Ако ваш пружалац услуга жели да престане да вам пружа кућне услуге, треба да вам објасни разлоге за то, као и да вам пружи доказе за те разлоге.

Ако ваш пружалац услуга престане да вам пружа негу и услуге, ваше је право да изаберете новог пружаоца услуга.

Такође је ваша одлука уколико желите да престанете да добијате услуге од вашег пружаоца услуга. Треба да их обавестите у писаној форми. Ваш уговор за пружање кућне неге треба да садржи детаље о отказном периоду, као и о томе да ли захтев може да се пошаље писмом или електронском поштом (email). Треба да сарађујете са вашим садашњим као и са будућим пружаоцем услуга, како бисте обезбедили континуитет ваше неге и услуга.

Ваш пружалац услуга не може да вам наплати завршне трошкове (exit fee) за окончање његових услуга.

Упоредивање или избор пружаоца услуга користећи 'My Aged Care' вебсајт

Ваш је избор ког пружаоца услуга узимате за негу и услуге.

Вебсајт 'My Aged Care' вам помаже да упоредите и изаберете пружаоце услуга, и садржи информације о ценама које они наплаћују. Можете такође да позовете 'My Aged Care' на 1800 200 422 да бисте добили више информација или за помоћ да промените пружаоца/пружаоце услуга.

Такође можете да закажете да лично разговарате са службеником који је специјализован за питања неге старијих особа (Aged Care Specialist Officer) позивом на 1800 227 475.

Можете да посетите следећи вебсајт: myagedcare.gov.au.

Заступање и подршка

Можете да контактирате линију за подршку старијих особа (Older Persons Advocacy Network, OPAN) на 1800 700 600, за бесплатне и независне информације и подршку, или да посетите opan.org.au да сазнате више како они могу да вам помогну.

Комисија може да вам помогне

Ако вас било шта брине у вези са негом и услугама, о томе можете да разговарате са вашим пружаоцем услуга. Ако вам је непријатно да са пружаоцем услуга разговарате о томе шта вас брине, или сте то већ покушали, али нисте дошли до прихватљивог решења, можете да контактирате Комисију за квалитет и безбедност услуга за старије особе (Aged Care Quality and Safety Commission) и ми ћемо да вам помогнемо.

Са Комисијом за квалитет и безбедност услуга за старије особе (Aged Care Quality and Safety Commission) можете да контактирате:

Телефоном 1800 951 822

Преко интернета agedcarequality.gov.au
(Online)

Електронском поштом info@agedcarequality.gov.au

Писмом Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <ваш главни град>

Како Комисија може да вам помогне?

Када контактирате Комисију, ми ћемо:

- да вас слушамо, да бисмо разумели шта вас брине
- да разговарамо са вашим пружаоцем услуга
- да подржимо и вас и пружаоца услуга како бисте знали ваша права и одговорности

- да проверимо да ли ваш пружалац услуга разуме своје одговорности
- да помогнемо вашем пружаоцу услуга да направи план услуга који ће одговарати вашим очекивањима
- да касније проверимо са вама да ли су се ствари побољшале.

Нека питања која можете да поставите вашем пружаоцу услуга

Разговор са вашим пружаоцем услуга може да им помогне да боље разумеју ваше потребе или разлоге за вашу забринутост. Можете такође да замолите члана ваше породице или вашег заступника да говори у ваше име.

Доле су наведена нека питања која могу да вам помогну у разговору са пружаоцем услуга.

Мој пружалац услуга жели да промени аранжмане моје неге

- Које су све промене са којима тражите да се сложим?
 - Промене цена?
 - Промене неге и услуга?
 - Промене временских термина за негу и услуге?
- Зашто треба да направите ове промене?
- Има ли о томе неких информација од државе, које можете да ми пошаљете?

Како ће те промене утицати на мене?

- Да ли ће ми бити горе са овим променама?
- Да ли ћу и даље добијати исту негу и услуге?
- Да ли ће то више да ме кошта?
- Које друге опције имам?

Мој пружалац услуга жели да повећа цене:

- Да ли ће ме све коштати више, или се то односи само на моју личну негу?
- Можете ли да ми покажете како ће се мој буџет променити?
- Да ли ће средства у мом пакету покрити промене?

Мој пружалац услуга жели да промени или повећа време за моју негу и услуге

- Зашто сада треба више времена за исту негу и услуге?
- Мени одговарају постојећи аранжмани; могу ли да их задржим какви јесу?
- Како ћу наставити да добијам основне услуге у право време?

Мој пружалац услуга је тражио да нешто потпишем

- Шта је тражено да потпишем?
- Могу ли да размислим о томе?
- Нисам сигуран/сигурна да у потпуности разумем овај документ. Да ли има неко ко може да ми помогне и да ми га објасни?
- Да ли ћу добити копије свега што потпишем?

Мој пружалац услуга ми је рекао да ће престати да ми пружа негу и услуге

- Који су разлози за престанак неге?
- Како можете да прекинете моју негу када са вама имам уговор?
- Како ћу добијати негу и услуге ако престанете да ми пружате негу?

Ако је ваш пружалац услуга престао са пружањем неге и услуга без вашег пристанка, можете да контактирате Комисију за помоћ.

Ваша листа за проверу

Да ли разумем какве су промене?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна
Да ли разумем зашто се праве промене?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна
Да ли разумем зашто ме то више кошта?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна
Да ли ми је дат избор?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна
Да ли имам све потребне информације у вези са овим променама?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна
Да ли ми је дато време да размислим о овим променама?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна
Да ли имам копије свих докумената које су тражили да потпишем?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Нисам сигуран/сигурна

Ако је ваш одговор **не** или **нисам сигуран/сигурна** ви можете:

- Да разговарате са вашим пружаоцем услуга да бисте добили више информација
- Да контактирате Комисију за квалитет и безбедност услуга за старије особе (Aged Care Quality and Safety Commission)



Комисија за квалитет и безбедност услуга за старије особе (Aged Care Quality and Safety Commission) одаје признање традиционалним власницима земље широм Аустралије и њиховој континуираној вези са земљом, морем и заједницом. Одајемо поштовање њима и њиховој културној баштини, као и њиховим старијим члановима претходним и садашњим.

Мај 2023



Телефон
1800 951 822



Вебсајт
agedcarequality.gov.au



Пошта
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у вашем главном граду