



Що робити, якщо постачальник послуг змінює умови надання послуг вдома?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Цей інформаційний бюлетень містить інформацію для людей, яким надаються послуги вдома через Програму пакетів догляду вдома (Home Care Packages Program), і роз'яснює, що ви можете зробити, якщо ваш постачальник хоче внести зміни до того, як саме надаються вам послуги вдома.



Що потрібно знати, коли ваш постачальник послуг вносить зміни

Можливо, умови догляду та обслуговування вдома доведеться змінити через деякий час. Існує багато причин, чому відбуваються ці зміни, наприклад, зміни ваших потреб у догляді або витрат на надання ваших послуг.

У вас є права, і ваш постачальник послуг повинен відповідати юридичним вимогам, коли просить вас внести зміни до ваших домовленостей. Можливо, доведеться внести зміни до умов вашої угоди про догляд вдома, а також до догляду та послуг, які ви отримуєте, та/або до вашого бюджету.

Ваша угода

Ваша угода про догляд вдома є юридичною угодою між вами та вашим постачальником. У ній визначається, як будуть надаватися ваш догляд і послуги, хто їх надаватиме і скільки вони будуть коштувати. У рамках цієї угоди ваш постачальник послуг також повинен надати вам індивідуальний бюджет і ваш план догляду та послуг.

Ви не повинні відчувати тиск, щоб укласти угоду, або робити це поспіхом. Перш ніж її підписувати, ви можете використати стільки часу, скільки вам потрібно, щоб зрозуміти її.

Постачальник послуг має повідомити вас про внесення змін до угоди, якщо:

- ваші потреби в догляді змінилися
- рівень вашого пакету змінився
- ви про сите переглянути її
- змінилися витрати вашого постачальника, або
- Уряд вніс зміни до програм домашнього обслуговування або механізмів фінансування, і це змінило умови організації вашого догляду.

У разі внесення змін до вашої угоди вам має бути надана копія оновленої угоди. Ваш постачальник послуг повинен запитати вас, чи згодні ви з цими змінами. Вам не потрібно фізично підписувати документ, щоб висловити свою згоду, але ваш постачальник завжди повинен зберігати письмовий запис про те, що ви погодилися зі змінами.

Ціноутворення

Ваш постачальник повинен повідомити вас, якщо він хоче змінити ціни, які призначає за ваш догляд та послуги, а також причини цього. Якщо ваш постачальник хоче змінити ціни, він повинен:

- надати чітке пояснення, скільки коштуватиме ваш догляд та послуги
- надати чітке пояснення причин підвищення (наприклад, підвищення заробітної плати, індексація, витрати на паливо тощо)
- забезпечити, що ціни, які вони призначають, є обґрунтованими (наприклад, оскільки ви отримуєте доступ до послуги через свій пакет догляду вдома, наприклад, послуги садівництва, це не повинно коштувати набагато дорожче, ніж якби ви організували це самостійно)
- не приховувати підвищення цін, додаючи додатковий час до послуг там, де це не потрібно (наприклад, стягуючи 2 години за введення ліків, коли це не займає так багато часу)
- не встановлювати та не стягувати мінімальну плату за послуги, якщо послуга цього не вимагає (наприклад, приймаючи послуги лише на 2-годинні обслуговування та відмовляючись надавати 15-хвилинну послугу)
- не стягувати плату за послуги, які ви фактично не отримуєте
- не стягувати плату окремо за субпідрядні послуги, навіть якщо ви самостійно керуєте своїм пакетом догляду вдома.

Ваш бюджет

Ваш постачальник зобов'язаний дати вам письмовий індивідуальний бюджет, в якому детально описано догляд та послуги, які ви отримуватимете, а також скільки вони коштують. Рівень вашого пакету визначатиме, які кошти вам доступні, а ваш бюджет визначатиме, як ці кошти будуть витрачені.

Ви повинні брати участь у плануванні свого бюджету, і він повинен відображати ваші визначені потреби, цілі та уподобання.

Бюджет потрібно переглянути та змінити, якщо буде внесено зміни до:

- вашого догляду та послуг
- витрат на надання догляду та послуг
- якщо ви надішлете запит на перегляд бюджету.

Витрати на надання допомоги з часом будуть змінюватися у відповідь на підвищення заробітної плати або підвищення цін на інші товари і послуги. Вашому постачальнику потрібно буде регулярно переглядати з вами ваш бюджет, щоб забезпечити задоволення ваших потреб у догляді.

Консультація

Якщо ваш постачальник думає про внесення змін у ваш догляд та послуги або про те, як ви їх отримуєте, він повинен:

- пояснити вам, чому потрібні ці зміни
- пояснити, як ці зміни вплинуть на вас
- надати вам інформацію, яка допоможе вам зробити усвідомлений вибір
- сказати вам, коли почнуть діяти змінені домовленості

- пояснити, які ще у вас є варіанти, якщо ви не згодні зі змінами.

Ви можете попросити, щоб хтось допоміг вам провести ці обговорення з вашим постачальником. Це може бути ваш представник, служба представництва інтересів, така як Мережа захисту прав літніх людей (OPAN), або перекладач.

Ви маєте право обговорювати всі зміни зі своїм постачальником. Якщо ви не згодні зі змінами, ви можете поговорити зі своїм постачальником про те, що працює для вас і чого ви хочете від свого пакета. Ви можете попросити свого постачальника поговорити з вами про інші варіанти, які будуть кращими для вас.

Якщо ви не можете досягти згоди зі своїм постачальником, ви можете звернутися до безкоштовних і конфіденційних служб, таких як OPAN, за адвокаційною допомогою під час узгодження умов зі своїм постачальником.

Якщо вам не подобається, як ваш постачальник вносить зміни, ви можете залишити відгук або поскаржитися своєму постачальнику або звернутися за допомогою до Комісії з якості та безпеки догляду за літніми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission), далі Комісія.

Послуги відповідають вашим потребам, цілям та уподобанням

План догляду та послуг орієнтований на споживача. Це означає, що ваш постачальник повинен працювати в партнерстві з вами, щоб визначити догляд та послуги, які вам потрібні, а також як і коли ці послуги надаються.

Хоча ваш догляд та послуги спрямовані на споживачів, іноді:

- ваш бюджет може не покривати весь догляд та послуги, які ви хотіли б (наприклад, якщо вам потрібен основний догляд, такий як догляд за хворими, цьому буде надаватися перевага в порівнянні з послугою ретельного прибирання)
- можливо, ваш постачальник послуг не зможе надати всі послуги, яким ви надаєте перевагу, саме так, як і коли ви хочете
- ваш постачальник може попросити змінити час надання вам догляду або послуг, якщо у нього немає працівників з догляду у бажаний час. Важливо бути відкритим для цього, коли запит є обґрунтованим і не зашкодить вашій безпеці чи добробуту.

Про будь-які зміни слід повідомляти вам відкрито та чітко, пояснюючи причини, якщо постачальник не може задовольнити ваше/ї уподобання. Як зазначено вище, очікується, що постачальники проконсультуються з вами щодо будь-яких змін у ваших домовленостях про догляд.

До вашого плану догляду та послуг повинно бути включено:

- догляд та послуги на основі ваших оцінених потреб, уподобань та цілей;
- хто буде надавати вам допомогу, в тому числі, якщо будуть використовуватися субпідрядники;
- день, частоту та час надання послуг;

- запити на типи послуг, які ви хочете, і будь-які ваші уподобання, такі як вибір працівника з догляду (залежно від режиму робочого часу працівника);
- детальну інформацію про те, як будуть надаватися догляд та послуги, включаючи міркування щодо будь-яких ризиків для вашої безпеки та добробуту.

Якщо ви погоджуєтеся зі змінами, які хоче внести ваш постачальник, важливо попросити копію вашої оновленої угоди, плану догляду, бюджету або будь-яких інших документів, щоб переконатися, що зміни правильні, а умови такі, як ви узгодили з вашим постачальником.

Хоча вам не потрібно нічого підписувати, щоб внести зміни, важливо зберігати копію будь-яких оновлених документів, які відображають узгоджені зміни у ваших умовах догляду.

Припинення догляду та послуг з вашим постачальником

Умови припинення послуг вдома повинні бути включені у вашу угоду про догляд вдома.

Існують деякі обставини, коли ваш постачальник може припинити надавати вам послуги вдома (що називається security of tenure provisions). Ваш постачальник послуг повинен використовувати ці положення лише в крайньому випадку.

Якщо ваш постачальник бажає припинити надання вам послуг вдома, йому потрібно буде пояснити причини цього та надати вам докази цих причин.

Якщо ваш постачальник припинить ваш догляд та послуги, ви маєте право вибратися хочете нового постачальника, який би на давав вам догляд та послуги.

Ви також маєте право припинити надання послуг вдома вашим постачальником. Ви повинні повідомити про це свого постачальника у письмовій формі. Ваша угода про догляд вдома повинна містити детальну інформацію про необхідний термін попередження та про те, чи цей запит повинен бути надісланий листом чи електронною поштою. Ви повинні співпрацювати зі своїм поточним постачальником та новим постачальником, щоб забезпечити безперервність у вашому догляді та послугах.

Ваш постачальник не може стягувати з вас плату за припинення своїх послуг.

Користування веб-сайтом My Aged Care для порівняння або вибору постачальників

Вибір за вами, якого постачальника обрати для догляду та послуг.

Веб-сайт My Aged Care допомагає вам порівнювати та вибрати постачальників та містить інформацію про ціни, які вони стягують. Ви також можете зателефонувати в My Aged Care за номером 1800 200 422, щоб отримати додаткову інформацію або допомогу в переході до іншого постачальника (-ів).

Ви також можете записатися на зустріч віч-на-віч з фахівцем з догляду за літніми людьми, зателефонувавши за номером 1800 227 475.

Ви можете відвідати вебсайт: myagedcare.gov.au.

Адвокація та підтримка

Ви можете зв'язатися з лінією підтримки Мережа захисту людей похилого віку (OPAN) за номером 1800 700 600 для отримання безкоштовної та незалежної інформації та підтримки або відвідати opan.org.au, щоб дізнатися більше про те, як вони можуть вам допомогти.

Комісія може вам допомогти

Якщо у вас є які-небудь сумніви щодо вашого догляду та послуг, ви можете повідомити про свої занепокоєння своєму постачальнику. Якщо вам незручно говорити зі своїм постачальником про свої занепокоєння, або ваші спроби зробити це не дали прийнятного результату, ви можете зв'язатися з Комісією з якості та безпеки догляду за людьми похилого віку (Aged Care Quality and Safety Commission), і ми допоможемо вам.

Ви можете зв'язатися з Комісією з якості та безпеки догляду за людьми похилого віку:

По телефону 1800 951 822

Онлайн agedcarequality.gov.au

Електронною поштою info@agedcarequality.gov.au

Поштою Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <столиця вашого штату>

Чим Комісія може вам допомогти?

Коли ви звернетесь до Комісії, ми:

- вислухаємо вас, щоб зрозуміти ваші занепокоєння
- поговоримо з вашим постачальником
- допоможемо вам та вашому постачальнику дізнатися про ваші права та обов'язки

- переконаємося, що ваш постачальник розуміє свої обов'язки
- допоможемо вашому постачальнику погодитися з планом дій, який відповідає вашим очікуванням
- зв'яжемося з вами після цього, щоб дізнатися, чи покращилися справи.

Деякі запитання, які ви можете поставити своєму постачальнику

Обговорення з вашим постачальником може допомогти їм краще зрозуміти ваші потреби чи занепокоєння. Ви також можете попросити члена сім'ї або представника інтересів говорити від вашого імені.

Нижче наведено кілька запитань, які можуть допомогти вам провести ці розмови зі своїм постачальником.

Мій постачальник хоче внести зміни до моїх умов догляду

- Чи можете перелічити усі зміни, на які ви просите мене погодитися?
 - Зміни в цінах?
 - Зміни в догляді та послугах?
 - Зміни до запланованого часу догляду та обслуговування?
- Чому вам потрібно вносити ці зміни?
- Чи є якась інформація від уряду, яку ви можете надіслати мені з цього приводу?

Як ці зміни вплинуть на мене?

- Чи буде мені гірше від цих змін?
- Чи отримуватиму я той самий догляд та послуги?
- Чи це буде коштувати мені дорожче?
- Які ще варіанти мені доступні?

Мій постачальник хоче підвищити свої ціни

- Чи все буде коштувати мені дорожче, чи тільки мій особистий догляд?
- Чи можете ви показати мені, як зміниться мій бюджет?
- Чи мої пакетні кошти покривають ці зміни?

Мій постачальник хоче змінити або продовжити час мого догляду та послуг

- Чому зараз потрібно більше часу, щоб забезпечити той самий догляд та послуги?
- Я задоволена/ий своїми поточними домовленостями; чи можу я зберегти все так, як є?
- Як я продовжуватиму отримувати основні послуги в потрібний час?



Мій постачальник попросив мене щось підписати

- Що мене просять підписати?
- Чи можу я встигнути подумати про це?
- Я не впевнена/ий, що повністю розумію цей документ. Чи є хтось, хто може допомогти пояснити це?
- Чи отримаю я копії будь-чого, що підписав/ла?

Мій постачальник сказав мені, що припиняє мій догляд та послуги

- Які причини припинення мого догляду?
- Як ви можете зупинити надання мені догляду, коли у нас є угода?
- Як я отримуватиму свій догляд та послуги, якщо ви припините надавати мені догляд?

Якщо ваш постачальник припинив ваш догляд та послуги без вашої згоди, ви можете звернутися до Комісії за допомогою.

Ваш чекліст

Чи розумію я, в чому полягають зміни?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий
Чи розумію я, навіщо вносяться зміни?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий
Чи розумію я, чому це коштує мені дорожче?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий
Чи дали мені вибір?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий
Чи маю я всю необхідну інформацію про ці зміни?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий
Чи дали мені час подумати про ці зміни?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий
Чи маю я копію будь-якого документа, який мене попросили підписати?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<input type="checkbox"/> Невпевнена/ий

Якщо ви відповіли **«ні»** або **«не впевнена/ий»** на будь-яке з цих запитань, ви можете:

- Звернутися до свого постачальника для отримання додаткової інформації
- Звернутися до Комісії з якості та безпеки догляду за літніми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission)



Комісія з якості та безпеки догляду за людьми похилого віку визнає традиційних власників країни по всій Австралії та їхній постійний зв'язок із землею, морем та громадою. Ми віддаємо шану їм та їхнім культурам, а також старійшинам як минулого, так і сьогодення.

Травень 2023 р.



Телефон

1800 951 822



Веб

agedcarequality.gov.au



Написати

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у столиці вашого штату