

ماذا أفعل إذا قام مقدم الخدمة بتغيير ترتيبات الخدمات المنزلية الخاصة بي؟

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

ما الذي يجب أن تعرفه عندما يقوم مقدم الخدمة بإجراء تغييرات

قد يتعين تغيير ترتيبات الخدمة والرعاية المنزلية بمرور الوقت. وهناك العديد من الأسباب لحدوث هذه التغييرات، مثل التغييرات في احتياجات الرعاية الخاصة بك أو تكاليف تقديم خدماتك.

لديك حقوق، ويجب على مقدم الخدمة الخاص بك أن يفي بالمسؤوليات القانونية عندما يرغب في إجراء تغييرات على الترتيبات الخاصة بك. وقد يلزم إجراء تغييرات على شروط اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك، وعلى الرعاية والخدمات التي تتلقاها و/أو على الميزانية المخصصة لك.

تحتوي ورقة المعلومات هذه على إرشادات لمتلقي الخدمات المنزلية من خلال برنامج حزم الرعاية المنزلية، وما يمكنك القيام به إذا أراد مقدم الخدمة إجراء تغييرات على ترتيبات الخدمة المنزلية الخاصة بك.



اتفاقيتك

اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك هي اتفاقية قانونية بينك وبين مقدم الخدمة الخاص بك. إنها تحدد كيفية تقديم الرعاية والخدمات الخاصة بك، ومن سيقدمها ومقدار التكلفة. وكجزء من هذه الاتفاقية، يجب أن يزودك مقدم الخدمة أيضاً بميزانية فردية و خطة الرعاية والخدمات الخاصة بك.

يجب ألا يتم تعجيلك أو الضغط عليك للدخول في اتفاقيتك. ويمكنك أن تأخذ وقتك لفهمها قبل التوقيع عليها. يجب أن يتحدث معك مقدم الخدمة بشأن إجراء تغييرات على اتفاقيتك عندما:

- تتغير احتياجات رعايتك
 - يتغير مستوى الحزمة الخاصة بك
 - تطلب مراجعة الاتفاقية
 - تتغير تكاليف مقدم الخدمة الخاص بك، أو
 - تقوم الحكومة بإجراء تغييرات على برامج الخدمة المنزلية أو ترتيبات التمويل وهذا يغير شروط ترتيبات الرعاية الخاصة بك.
- عند إجراء تغييرات على اتفاقيتك، يجب أن تحصل على نسخة من اتفاقيتك المُحدثة. ويجب أن يسألك مقدم الخدمة إذا كنت توافق على التغييرات. كما لا يتعين عليك التوقيع فعلياً على المستند لإبداء موافقتك، غير أنه يجب على مقدم الخدمة دائماً الاحتفاظ بسجل مكتوب بموافقتك على التغييرات.

التسعير

يجب أن يخبرك مقدم الخدمة الخاص بك إذا كان يرغب في إجراء تغيير على الأسعار التي يفرضها على رعايتك وخدماتك وأسباب ذلك. وإذا كان مقدم الخدمة يريد إجراء تغيير على الأسعار، فيجب عليه:

- تقديم شرح واضح لتكلفة رعايتك وخدماتك
- تقديم شرح واضح لأسباب الزيادة (على سبيل المثال، زيادات الأجور، والمقاييس، وتكاليف الوقود... إلخ)
- تأكد من أن الأسعار التي يفرضونها معقولة (على سبيل المثال، نظراً لأنك تتلقى خدمة من خلال حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك، مثل خدمة الاعتناء بالحدائق، فلا ينبغي أن تكلف أكثر مما لو قمت بالترتيب لهذه الخدمة بنفسك)
- عدم إخفاء زيادات الأسعار عن طريق إضافة وقت إضافي إلى الخدمات غير مطلوباً فيها (على سبيل المثال، فرض رسوم لمدة ساعتين على إعطاء الدواء في حين لا يستغرق ذلك وقتاً طويلاً)
- عدم تحديد أو فرض رسوم على الحد الأدنى من أوقات الخدمات عندما لا تتطلبها الخدمة (على سبيل المثال، قبول الخدمات فقط لمدة ساعتين ورفض تقديم خدمة مدتها 15 دقيقة)
- عدم فرض رسوم مقابل الخدمات التي لا تتلقاها بالفعل
- عدم فرض رسوم منفصلة مقابل الخدمات المتعاقد عليها من الباطن، حتى عندما تدير حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك بنفسك.

الميزانية المخصصة لك

• يشرح لك الخيارات الأخرى المتاحة لك، إذا كنت لا توافق على التغييرات.

يمكنك أن تطلب من شخص ما مساعدتك في هذه المناقشات مع مقدم الخدمة. ويمكن أن يكون ذلك الشخص ممثلك، أو خدمة مناصرة مثل شبكة المناصرة لكبار السن (OPAN)، أو مترجم.

لديك الحق في التفاوض مع مقدم الخدمة حول جميع التغييرات. إذا لم توافق على التغييرات، يمكنك التحدث إلى مقدم الخدمة حول ما يناسبك وما تريده من الحزمة الخاصة بك. ويمكنك أن تطلب من مقدم الخدمة التحدث معك بشأن الخيارات الأخرى التي ستناسبك بشكل أفضل.

إذا لم تتمكن من الوصول إلى اتفاق مع مقدم الخدمة، يمكنك الاتصال بالخدمات المجانية والسرية مثل OPAN للحصول على مساعدة في مجال المناصرة عند التفاوض على الشروط مع مقدم الخدمة.

إذا لم تعجبك الطريقة التي يُجري بها مقدم الخدمة التغيير، يمكنك تقديم ملاحظات أو تقديم شكوى إلى مقدم الخدمة أو الاتصال بمفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين (المفوضية) للحصول على المساعدة.

مواعاة الخدمات مع احتياجاتك وأهدافك وتفضيلاتك

خطة الرعاية والخدمات موجهة للمستهلك. هذا يعني أن مقدم الخدمة الخاص بك يجب أن يعمل بالشراكة معك لتحديد الرعاية والخدمات التي تحتاجها وكيف ومتى يتم تقديم هذه الخدمات.

يجب أن يزودك مقدم الخدمة بميزانية فردية مكتوبة توضح تفاصيل الرعاية والخدمات التي ستلقاها ومقدار تكلفتها. كما إن مستوى الحزمة الخاصة بك سيحدد الأموال المتاحة لك، وستحدد ميزانيتك كيفية إنفاق هذه الأموال.

يجب أن تشارك في تخطيط ميزانيتك ويجب أن تعكس احتياجاتك وأهدافك وتفضيلاتك المقدر.

يجب مراجعة ميزانيتك وتغييرها حيث ما طرأت تغييرات على:

• رعايتك وخدماتك

• تكاليف تقديم الرعاية والخدمات

• إذا طلبت مراجعة ميزانيتك.

ستتغير تكاليف تقديم الرعاية بمرور الوقت استجابةً لزيادة الأجور أو زيادة أسعار السلع والخدمات الأخرى. سوف يتعين على مقدم الخدمة إلى مراجعة ميزانيتك معك بانتظام لضمان استمرار تلبية احتياجات الرعاية الخاصة بك.

التشاور

إذا كان مقدم الخدمة يفكر في إجراء تغييرات على رعايتك وخدماتك أو كيفية تلقيها، فيجب عليهم أن:

• يخبرك بسبب التغيير

• يشرح لك كيف ستؤثر التغييرات عليك

• يزودك بمعلومات لمساعدتك على اتخاذ قرار مستنير

• يخبرك متى سيبدأ تطبيق التغييرات على الترتيبات

- الطلبات الخاصة بأنواع الخدمات التي تريدها وأية تفضيلات لديك، مثل اختيارك لعامل الرعاية (حسب توفر العامل)
- تفاصيل حول كيفية تقديم الرعاية والخدمات بما في ذلك الأخذ في الاعتبار أي مخاطر على سلامتك ورفاهك.

إذا كنت توافق على التغييرات التي يريد مقدم الخدمة إجراؤها، فمن المهم أن تطلب نسخة من الاتفاقية المُحدثة أو خطة الرعاية أو الميزانية أو أي مستندات أخرى، وذلك للتأكد من أن التغييرات صحيحة وأن الشروط والأحكام هي كما وافقت عليها مع مقدم الخدمة. في حين لا يتعين عليك التوقيع على أي شيء لإجراء التغييرات، إلا أنه من المهم أن تحتفظ بنسخة من أي مستندات مُحدثة تعكس التغييرات المتفق عليها في ترتيبات الرعاية الخاصة بك.

إنهاء الرعاية والخدمات مع مقدم الخدمة الخاص بك

يجب تضمين شروط إنهاء الخدمات المنزلية في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك.

هناك بعض الظروف التي قد يتوقف فيها مقدم الخدمة عن تقديم الخدمات المنزلية لك (تسمى هذه بنود ضمان الحياة). ويجب على مقدم الخدمة استخدام هذه البنود فقط كحل أخير.

إذا كان مقدم الخدمة يرغب في التوقف عن تقديم الخدمات المنزلية لك، فسوف يتعين عليه شرح أسباب ذلك وتقديم دليل على هذه الأسباب لك.

في حين أن رعايتك وخدماتك موجهة إلى المستهلك، إلا أنه في بعض الأحيان:

- قد لا تغطي ميزانيتك كل جوانب الرعاية والخدمات التي تريدها (على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى رعاية أساسية مثل التمريض، فسيكون لذلك أولوية على خدمة التنظيف الموسعة)

• قد لا يتمكن مقدم الخدمة من تلبية جميع تفضيلات الخدمة الخاصة بك تماماً وبالطريقة التي تريدها وفي الوقت الذي تريده

- قد يطلب مقدم الخدمة تغيير الوقت الذي تتلقى فيه الرعاية أو الخدمات إذا لم يكن لديه عمال رعاية متاحون في الوقت الذي تفضله. ومن المهم أن تكون مرناً حيال ذلك إذا كان الطلب معقولاً ولن يؤثر سلباً على سلامتك أو صحتك.

يجب إبلاغك بأية تغييرات بوضوح وأن يتم شرح أسباب عدم تلبيةها لتفضيلاتك. وكما هو موضح أعلاه، يجب أن يتشاور مقدم الخدمة معك حول أي تغييرات في ترتيبات الرعاية الخاصة بك.

ويجب أن تشمل خطة الرعاية والخدمات الخاصة بك ما يلي:

- الرعاية والخدمات بناءً على احتياجاتك وتفضيلاتك وأهدافك
- من سيقدم لك الرعاية، بما في ذلك ما إذا كان سيتم الاستعانة بمتعهدين من الباطن
- يوم (أيام) خدماتك وتواترها وأوقاتها

المناصرة والدعم

يمكنك الاتصال بخط دعم شبكة المناصرة لكبار السن (OPAN) على الرقم 1800 700 600 للحصول على معلومات ودعم مجاني ومستقل، أو قم بزيارة opan.org.au لمعرفة المزيد حول كيفية مساعدتك.

تستطيع المفوضية مساعدتك

إذا كانت لديك أية مخاوف بشأن رعايتك وخدماتك، فيمكنك إثارة مخاوفك مع مقدم الخدمة الخاص بك. وإذا كنت تشعر بعدم الارتياح في التحدث إلى مقدم الخدمة بشأن مخاوفك، أو إذا كنت قد حاولت بالفعل بدون الحصول على نتيجة مقبولة، يمكنك الاتصال بمفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين، وسنساعدك.

يمكنك التواصل مع مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين عن طريق:

الهاتف 1800 951 822

الموقع الإلكتروني agedcarequality.gov.au

البريد الإلكتروني info@agedcarequality.gov.au

البريد العادي
Aged Care Quality and
Safety Commission,
GPO Box 9819، <مدينتك>

كيف يمكن أن تساعدك المفوضية؟

عند اتصالك بالمفوضية، سنقوم بما يلي:

- نستمع إليك لنفهم مخاوفك
- نتحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك
- ندعمك أنت ومقدم الخدمة لمعرفة حقوقك ومسؤولياتك

إذا أنهى مقدم الخدمة رعايتك وخدماتك، فمن حقك اختيار مقدم الخدمة الجديد الذي تريده لتقديم رعايتك وخدماتك.

ولك حق الاختيار، إذا كنت ترغب في إنهاء تقديم الخدمات المنزلية مع مقدم الخدمة. كما يجب عليك إخبار مقدم الخدمة بذلك كتابياً. ويجب أن توضح اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك تفاصيلاً حول فترة الإخطار المطلوبة وما إذا كان الطلب يجب أن يكون عن طريق رسالة مكتوبة أو بالبريد الإلكتروني. كما يجب أن تعمل مع مقدم الخدمة الحالي والجديد لضمان استمرارية رعايتك وخدماتك.

ليس بإمكان مقدم الخدمة أن يفرض عليك رسوم خروج لانتهاء خدماته معك.

مقارنة أو اختيار مقدمي الخدمة باستخدام My Aged Care

من حقك اختيار مقدم الخدمة الذي تستخدمه لرعايتك وخدماتك.

يساعدك موقع My Aged Care على المقارنة بين مقدمي الخدمات واختيارهم، ويحتوي أيضاً على معلومات حول الأسعار التي يفرضونها. ويمكنك الاتصال بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 لمعرفة المزيد من المعلومات أو للحصول على مساعدة للتغيير إلى مقدم/مقدمي خدمة مختلفين.

يمكنك أيضاً حجز موعد وجهاً لوجه مع أحد موظفي المختصين برعاية المسنين، على الرقم 1800 227 475.

يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني:

myagedcare.gov.au.

كيف ستؤثر التغييرات عليّ؟

- هل ستؤثر هذه التغييرات سلباً عليّ؟
- هل سأظل أحصل على نفس الرعاية والخدمات؟
- هل سنكلفني أكثر؟
- ما هي الخيارات الأخرى المتاحة لي؟

يريد مقدم الخدمة الخاص بي زيادة أسعاره

- هل كل شيء سيكلفني أكثر، أم مجرد عنايتي الشخصية؟
- هل يمكنك أن تشرح لي كيف ستتغير ميزانيتي؟
- هل ستغطي أموال الحزمة الخاصة بي هذه التغييرات؟

يريد مقدم الخدمة الخاص بي تغيير أو تمديد وقت رعايتي وخدماتي

- لماذا صارَ تقديم نفس الرعاية والخدمات يستغرق وقتاً أطول الآن؟
- أنا سعيد بترتيباتي الحالية؛ هل يمكنني الاحتفاظ بالأشياء كما هي؟
- كيف سأستمر في الحصول على خدماتي الأساسية في الوقت المناسب؟

- نتأكد من أن مقدم الخدمة الخاص بك يفهم مسؤولياته
- نساعد مقدم الخدمة الخاص بك في الموافقة على خطة عمل تلبي توقعاتك
- نتحقق معك مرة أخرى لمعرفة ما إذا كانت الأمور قد تحسنت.

بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها على مقدم الخدمة

- يمكن أن تساعد المناقشة مع مقدم الخدمة الخاص بك على فهم احتياجاتك أو مخاوفك بشكل أفضل. ويمكنك أيضاً أن تطلب من أحد أفراد العائلة أو مناصر التحدث بالنيابة عنك.
- هناك بعض الأسئلة المُدرجة أدناه والتي قد تساعدك على إجراء هذه المحادثات مع مقدم الخدمة الخاص بك.

يريد مقدم الخدمة إجراء تغييرات على ترتيبات الرعاية الخاصة بي

- ما هي جميع التغييرات التي تطلب مني الموافقة عليها؟
 - تغييرات في الأسعار؟
 - التغييرات في الرعاية والخدمات؟
 - التغييرات في أوقات الرعاية والخدمة المُجدولة؟
- لماذا تحتاج إلى إجراء هذه التغييرات؟
- هل هناك أية معلومات من الحكومة في هذا الشأن يمكنك تزويدي بها؟

طلب مني مقدم الخدمة التوقيع على شيء ما

• ما الذي يطلب مني التوقيع عليه؟

• هل يمكنني الحصول على وقت للتفكير في الأمر؟

• أنا لست متأكدًا من أنني أفهم هذا المستند تمامًا. هل هناك شخص يمكنه المساعدة في شرح ذلك لي؟

• هل سأحصل على نسخ من أي شيء وقعت عليه؟

أخبرني مقدم الخدمة بأنه يرغب في وقف رعايتي وخدماتي

• ما هي أسباب التوقف عن رعايتي؟

• كيف يمكنك إيقاف رعايتي في حين بيننا اتفاقية؟

• كيف سأحصل على رعايتي وخدماتي إذا توقفت عن تقديم رعايتي؟

إذا توقف مقدم الخدمة عن رعايتك وخدماتك دون موافقتك، يمكنك الاتصال بالمفوضية للحصول على المساعدة.

قائمة التحقق الخاصة بك

هل أفهم ما هي التغييرات؟

نعم لا غير متأكد

هل أفهم سبب إجراء التغييرات؟

نعم لا غير متأكد

هل أفهم لماذا يكلفني ذلك أكثر؟

نعم لا غير متأكد

هل تم إعطائي خياراً؟

نعم لا غير متأكد

هل لدي كل المعلومات التي أحتاجها حول هذه التغييرات؟

نعم لا غير متأكد

هل تم إعطائي الوقت للتفكير في هذه التغييرات؟

نعم لا غير متأكد

هل لدي نسخة من أي مستند طلب مني التوقيع عليه؟

نعم لا غير متأكد

إذا أجبت بـ "لا" أو لم تكن متأكدًا من أي من هذه الأسئلة، يمكنك:

• التحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك للمزيد من المعلومات

• الاتصال بمفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين

تعترف مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين بالمالكين التقليديين للبلاد في جميع أنحاء أستراليا، وروابطهم الدائمة بالأرض والبحر والمجتمع. إننا نحترمهم ونحترم ثقافتهم، ونحترم كبارهم السابقين والحاليين.

مايو / أيار 2023



كتابياً

Aged Care Quality and Safety Commission
في مدينتك، GPO Box 9819



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822