



# Što mogu učiniti ako moj pružatelj usluga promijeni moj ugovor o kućnim uslugama?

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au

**Ova informativna brošura pruža smjernice za osobe koje imaju pristup kućnim uslugama putem programa paketa kućne njege i što možete učiniti ako vaš pružatelj usluga želi promijeniti vaš dogovor o kućnim uslugama.**



## Na što trebate obratiti pažnju kada vaš pružatelj usluga uvodi promjene

Vaša kućna njega i aranžmani usluga možda će se s vremenom morati promijeniti. Postoji više razloga zašto dolazi do ovih promjena, kao što su promjene u vašim potrebama za skrbi ili troškovima pružanja vaših usluga.

Vi imate svoja prava i vaš pružatelj usluga mora ispunjavati zakonske obveze kada od vas traži da pristanete na promjene u svojim aranžmanima. Možda će biti potrebno izvršiti promjene u uvjetima vašeg ugovora o kućnoj njezi, u skrbi i uslugama koje primete i/ili u vašem budžetu.

## Vaš ugovor

Vaš ugovor o kućnoj njezi pravni je ugovor između vas i vašeg pružatelja usluga. U njemu se navodi kako će se vaša njega i usluge pružati, tko će ih pružati i koliko će koštati. Kao dio ovog ugovora, vaš pružatelj usluga također vam mora dati individualizirani proračun i vaš plan skrbi i usluga.

Ne biste se trebali žuriti ili biti pod pritiskom da sklopite ugovor. Trebate si dati dovoljno vremena da ga razumijete prije nego što ga potpišete.

Vaš pružatelj usluga mora razgovarati s vama o izmjenama vašeg ugovora kada:

- se vaše potrebe za skrbi promijene
- se mijenja razina vašeg paketa
- tražite recenziju promjena troškova
- se troškovi vašeg pružatelja usluga promijene, ili
- kada vlada mijenja programe usluga u kući ili aranžmane financiranja, a to mijenja uvjete vašeg aranžmana skrbi.

Kada se vaš ugovor promijeni, morate dobiti kopiju obnovljenog ugovora. Vaš pružatelj usluga mora vas pitati slažete li se s promjenama. Ne morate fizički potpisati dokument kako biste iskazali svoju suglasnost, ali vaš bi pružatelj uvijek trebao voditi pisani zapis da ste se složili s promjenama.

## Određivanje cijena

Vaš pružatelj usluga vas mora obavijestiti ako želi promijeniti cijene koje naplaćuje za vašu njegu i usluge i razloge zbog kojih se to dešava. Ako vaš pružatelj usluga želi promijeniti cijene, mora:

- dati jasno objašnjenje o tome koliko će vaša skrb i usluge koštati
- dati jasno objašnjenje razloga povećanja cijena (na primjer, povećanje plaća, indeksacija, troškovi goriva itd.)
- provjeriti jesu li cijene koje naplaćuju razumne (na primjer, budući da uslugama pristupate putem svog paketa kućne njege, kao što su usluge vrtlarstva, one ne bi trebale koštati puno više nego da ste ih sami organizirali)
- ne prikrivati povećanja cijena dodavanjem dodatnog vremena uslugama gdje to nije potrebno (na primjer, naplaćivanje 2 sata za davanje lijeka kada to ne traje toliko dugo)
- ne postaviti ili naplatiti minimalno vrijeme za usluge, kada usluga to ne zahtijeva (na primjer, prihvaćanje usluga samo za blokove od 2 sata i odbijanje pružanja usluge od 15 minuta)
- ne naplaćivati vam usluge koje zapravo ne primete
- ne naplaćivati vam zasebno usluge koje vam se pružaju po pod-ugovoru, čak ni ako sami vodite svoj paket kućne njege

## Vaš proračun

Vaš pružatelj usluga mora vam dati pismeni individualizirani proračun s detaljima o njezi i uslugama koje ćete dobiti, te o njihovoj cijeni. Vaša razina paketa odredit će koja su vam sredstva dostupna, a vaš proračun odredit će kako će se ta sredstva potrošiti.

Trebali biste biti uključeni u planiranje svog proračuna i on bi trebao odražavati vaše procijenjene potrebe, ciljeve i sklonosti.

Vaš proračun mora se pregledati i promijeniti ako postoje promjene u:

- vašoj njezi i uslugama
- troškovima pružanja njege i usluga
- ako zatražite reviziju svog proračuna.

Troškovi pružanja skrbi mijenjat će se tijekom vremena kao odgovor na povećanje plaća ili povećanje cijena drugih dobara i usluga. Vaš će pružatelj usluga morati s vama redovito pregledavati vaš proračun kako bi osigurao da su vaše potrebe za skrbi i dalje zadovoljene.

## Konzultacija

Ako vaš pružatelj usluga razmišlja o promjenama u vašoj skrbi i uslugama ili načinu na koji ih primete, mora vam:

- reći zašto su promjene potrebne
- objasniti kako će se promjene odraziti na vas
- dati informacije koje će vam pomoći da dođete to informirane odluke
- reći kada promijenjeni aranžman stupa na snagu

- objasniti vaše mogućnosti, ako ne pristajete na promjene.

Možete zatražiti osobu za podršku koja će vam pomoći u ovim razgovorima s vašim pružateljem usluga. To može uključivati vašeg predstavnika, službu za zagovaranje kao što je Mreža za zagovaranje starijih osoba (OPAN) ili tumača.

O svim promjenama imate pravo pregovarati sa svojim pružateljem usluga. Ako se ne slažete s promjenama, možete razgovarati sa svojim pružateljem usluga o tome što vam odgovara i što želite od svog paketa. Možete zamoliti svog davatelja usluga da vam objasni druge opcije koje će vam bolje odgovarati.

Ako ne možete postići dogovor sa svojim pružateljem usluga, možete se obratiti besplatnim i povjerljivim službama kao što je OPAN, za pomoć u zastupanju prilikom pregovaranja o uvjetima s vašim pružateljem usluga.

Ako vam se ne sviđa način na koji vaš pružatelj usluga provodi promjene, možete poslati povratne informacije ili se žaliti svom pružatelju usluga ili kontaktirati Komisiju za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Komisija) za pomoć.

## Usluge su u skladu s vašim potrebama, ciljevima i preferencijama

Plan skrbi i usluga usmjeren je prema korisniku. To znači da bi vaš pružatelj trebao raditi u partnerstvu s vama kako bi odredio skrb i usluge koje trebate te kako i kada se te usluge pružaju.

Iako su skrb i usluge usmjerene prema korisnicima, ponekad:

- vaš proračun možda neće pokriti svu njegu i usluge koje biste željeli (na primjer, ako vam je potrebna neophodna njega kao što je bolničarska njega, to bi bio prioritet u odnosu na duže usluge čišćenja)
- vaš pružatelj usluga možda neće moći isporučiti sve vaše postavke usluga točno onako kako ili kada ih želite
- vaš pružatelj usluga može zatražiti promjenu vremena kada primete njegu ili usluge ako nema na raspolaganju djelatnika za njegu u željeno vrijeme. Važno je biti otvoren prema tome ako je zahtjev razuman i neće negativno utjecati na vašu sigurnost ili dobrobit.

**Sve promjene trebale bi vam biti priopćene na otvoren i jasan način uz objašnjenje razloga ako se ne mogu prilagoditi vašim željama. Kao što je gore navedeno, od pružatelja usluga se očekuje da se konzultiraju s vama o svim promjenama u dogovoru o vašoj skrbi.**

Vaš plan skrbi i usluga trebao bi uključivati:

- skrb i usluge na temelju vaših procijenjenih potreba, preferencija i ciljeva
- tko će vam pružati skrb, uključujući i da li će biti angažirani pod-izvođači
- dan(e), učestalost i vrijeme vaših usluga

- zahtjeve za vrste usluga koje želite i bilo koje preferencije koje imate, kao što je vaš izbor skrbnika (ovisi o dostupnosti djelatnika)
- pojedinosti o tome kako će se skrb i usluge pružati, uključujući razmatranje svih rizika po vašu sigurnost i dobrobit.

Ako se slažete s promjenama koje vaš pružatelj usluga želi napraviti, važno je zatražiti kopiju vašeg ažuriranog ugovora, plana skrbi, proračuna ili bilo kojeg drugog dokumenta, kako biste bili sigurni da su promjene ispravne i da su uvjeti i odredbe onakvi kakvi ste se dogovorili sa svojim pružateljem usluga.

Iako ne morate ništa potpisati da biste unijeli promjene, važno je da sačuvate kopiju svih ažuriranih dokumenata koji odražavaju dogovorene promjene u vašim dogovorima o skrbi.

## **Prestanak primanja usluga od vašeg pružatelja**

Uvjeti za prestanak usluga u kući moraju biti uključeni u vaš ugovor o kućnoj njezi.

Postoje neke okolnosti u kojima vam vaš pružatelj usluga može prestati pružati kućne usluge (one se nazivaju odredbe o sigurnosti posjeda). Vaš pružatelj usluga trebao bi koristiti ove odredbe samo kao posljednje sredstvo.

Ako vam vaš pružatelj usluga želi prestati pružati kućne usluge, morat će vam objasniti razloge i pružiti vam dokaz o tim razlozima.



Ako vam pružatelj prestane pružati njegu i usluge, vaše je pravo odabrati kojem novom pružatelju želite pružiti mogućnost da vam pruža njegu i usluge.

Također je vaš izbor ako želite prestatu primanje kućnih usluga od svog pružatelja usluga. Trebali biste ga o tome pismeno obavijestiti. Vaš ugovor o kućnoj njezi treba sadržavati pojedinosti o potrebnom otkaznom roku i treba li zahtjev biti poslat pismom ili e-mailom. Trebali biste surađivati sa svojim trenutnim i novim pružateljem usluga kako biste osigurali kontinuitet u svojoj skrbi i uslugama.

Vaš pružatelj vam ne može naplatiti izlaznu naknadu za napuštanje njihove usluge.

## Uspoređivanje ili odabir pružatelja usluga korištenjem My Aged Care

### Vaš je izbor kojeg ćete pružatelja koristiti za svoju njegu i usluge.

Internet stranica My Aged Care pomaže vam u usporedbi i odabiru pružatelja usluga i sadrži informacije o cijenama koje naplaćuju. Također možete nazvati My Aged Care na 1800 200 422 kako biste saznali više, ili za pomoć pri prelasku na drugog pružatelja/e.

Također možete rezervirati termin licem u lice kod službenika za njegu starijih osoba pozivom na 1800 227 475.

Možete posjetiti stranicu: [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au).

## Zastupanje i podrška

Možete kontaktirati pomoćnu liniju Mreže za zagovaranje starijih osoba (Older Persons Advocacy Network ) (OPAN) na 1800 700 600 za besplatne i neovisne informacije i podršku ili posjetite: [opan.org.au](http://opan.org.au) kako biste saznali više o tome kako vam Mreža može pomoći.

## Komisija vam može pomoći

Ako imate bilo kakvih nedoumica u vezi svoje skrbi i usluga, možete ih iznijeti svom pružatelju usluga. Ako vam je neugodno razgovarati sa svojim pružateljem usluga o svojim problemima ili ste to već pokušali bez prihvatljivog ishoda, možete kontaktirati Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe i mi ćemo vam pomoći.

Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe možete kontaktirati na:

**Telefon** 1800 951 822

**Internet** [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

**E-mail** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**Poštom** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <vašem glavnom gradu>

### Kako vam Komisija može pomoći?

Kada kontaktirate Komisiju, mi ćemo vas:

- saslušati kako bismo razumjeli vaše brige
- porazgovarati sa vašim pružateljem usluga
- pomoći vama i vašem pružatelju usluga da upoznate svoja prava i odgovornosti

- pobrinuti se da vaš pružatelj usluga razumije svoje odgovornosti
- pomoći vašem pružatelju usluga da pristane na plan akcije koji ispunjava vaša očekivanja
- ponovno provjeriti jesu li se stvari popravile.

## **Neka od pitanja koje možete postaviti vašem pružatelju usluga**

Razgovor s vašim pružateljem usluga može vam pomoći da bolje razumije vaše potrebe ili zabrinutosti. Također možete zamoliti člana obitelji ili odvjetnika da porazgovara u vaše ime.

Dolje su navedena neka pitanja koja vam mogu pomoći u razgovoru sa svojim pružateljem usluga.

### **Moj pružatelj usluga želi promijeniti moje aranžmane skrbi**

- Na koje sve promjene tražite da pristanem?
  - Promjene cijena?
  - Promjene u skrbi i uslugama?
  - Promjene planiranog vremena skrbi i usluga?
- Zašto trebate provesti ove promjene?
- Ima li kakvih informacija od Vlade koje mi možete poslati o tome?

### **Kako će promjene utjecati na mene?**

- Hoće li mi biti gore s ovim promjenama?
- Hoću li i dalje dobivati istu skrb i usluge?
- oće li me to koštati više?
- oje su mi druge opcije dostupne?

### **Moj pružatelj usluga želi povećati svoje cijene**

- Hoće li me sve koštati više, ili samo moja osobna njega?
- Možete li mi pokazati kako će se moj proračun promijeniti?
- Hoće li sredstva mog paketa pokriti promjene?

### **Moj pružatelj usluga želi promijeniti ili produžiti vrijeme moje skrbi i usluga**

- Zašto je sada potrebno više vremena za pružanje iste skrbi i usluga?
- Zadovoljan/na sam svojim trenutnim aranžmanima; mogu li zadržati stvari kakve jesu?
- Kako ću nastaviti dobivati svoje osnovne usluge u pravo vrijeme?

## Moj me je pružatelj usluga zamolio da nešto potpišem

- Što se od mene traži da potpišem?
- Mogu li dobiti više vremena da razmislim o tome?
- Nisam siguran/na da u potpunosti razumijem ovaj dokument. Može li mi ga netko objasniti?
- Hoću li dobiti kopije svega što sam potpisao/la?

## Moj mi je pružatelj usluga rekao da prekidaju moju skrb i usluge

- Koji su razlozi za prekid moje skrbi?
- Kako možete zaustaviti moju skrb kada imamo ugovor?
- Kako ću dobiti svoju njegu i usluge ako mi prestanete pružati skrb?

Ako je vaš pružatelj prekinuo vašu njegu i usluge bez vašeg pristanka, za pomoć se možete obratiti Komisiji.

## Vaš kontrolni popis

Razumijem li koje promjene stupaju na snagu?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na
Razumijem li zašto se promjene uvode?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na
Razumijem li zašto me to košta više?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na
Da li mi je pružen izbor?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na
Imam li sve potrebne informacije o ovim promjenama?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na
Jesam li dobio/la dovoljno vremena da razmislim o tim promjenama?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na
Imam li kopiju bilo kojeg dokumenta koji sam zamoljen/a da potpišem?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Nisam siguran/na

Ako ste na bilo koje od ovih pitanja odgovorili sa **Ne** ili **Nisam siguran/na**, možete:

- se obratiti svom pružatelju usluga za više informacija
- obratiti se Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe



*Komisija za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe odaje priznanje tradicionalnim vlasnicima zemlje diljem Australije i njihovu stalnu povezanost s kopnom, morem i zajednicom. Odajemo poštovanje njima i njihovim kulturama, i njihovim starijima, prošlim i sadašnjim.*

Svibanj 2023.



**Telefon**  
1800 951 822



**Internet stranica**  
[agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)



**Pišite na**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, u vašem glavnom gradu