



Wat kan ik doen als mijn zorgaanbieder mijn thuiszorgregeling wijzigt?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Deze informatie biedt richtlijnen voor mensen die via het programma van thuiszorgpakketten gebruik maken van thuiszorg en wat u kunt doen als uw zorgaanbieder uw thuiszorgregeling wil wijzigen.



Wat u moet weten als uw zorgaanbieder uw regeling wijzigt

Het kan zijn dat de afspraken over uw thuiszorg en dienstverlening na verloop van tijd moeten worden aangepast. Dit kan om een aantal redenen gebeuren, bijvoorbeeld als uw zorgbehoeften anders zijn geworden of de kosten van het leveren van deze diensten aan u.

U heeft rechten en wanneer uw zorgaanbieder uw toestemming vraagt om de zorgafspraken aan te passen, moet zij voldoen aan de wettelijke verantwoordelijkheden. Het kan zijn dat aanpassingen nodig zijn in de voorwaarden van uw thuiszorgovereenkomst, de zorg en dienstverlening die u ontvangt en/of uw budget.

Uw overeenkomst

Uw thuiszorgovereenkomst is een wettelijke overeenkomst tussen u en uw zorgaanbieder. Hierin staat hoe uw zorg en dienstverlening worden geleverd, wie ze levert en wat de kosten zijn. Als onderdeel van deze overeenkomst moet uw zorgaanbieder u ook een individueel budget verstrekken, en ook een zorg- en dienstverleningsplan.

Voelt u zich niet opgejaagd of onder druk gezet bij het aangaan van deze overeenkomst. Neem gerust de tijd zodat u alles begrijpt voordat u deze ondertekent.

Uw zorgaanbieder dient wijzigingen in uw overeenkomst met u te bespreken wanneer:

- uw zorgbehoeften veranderen
- uw zorgpakket van gehalte verandert
- u om een herziening vraagt
- de kosten van uw zorgaanbieder veranderen, of
- wanneer de overheid wijzigingen aanbrengt in de thuiszorgprogramma's of financieringsregelingen en dit leidt tot wijzigingen in de voorwaarden van uw zorgregeling.

Als uw overeenkomst wordt gewijzigd, dient u een afschrift van uw bijgewerkte overeenkomst te ontvangen. Uw zorgaanbieder moet u vragen of u akkoord gaat met de wijzigingen. U hoeft het document niet zelf te ondertekenen om aan te geven dat u akkoord gaat, maar uw zorgverlener moet wel altijd schriftelijk vastleggen dat u akkoord bent gegaan met de wijzigingen.

Kosten/Tarieven

Uw zorgaanbieder moet u informeren als er plannen zijn om de tarieven te wijzigen die voor uw zorg- en dienstverlening in rekening worden gebracht en ook de redenen daarvoor. Als uw zorgaanbieder de tarieven wil wijzigen, moet deze:

- duidelijk uitleg geven over wat uw zorg- en dienstverlening zullen gaan kosten
- duidelijk uitleggen wat de redenen zijn voor de verhoging (bijvoorbeeld loonstijgingen, indexering, brandstofkosten enz.)
- ervoor zorgen dat de in rekening gebrachte kosten redelijk zijn (als u bijvoorbeeld toegang heeft tot een dienst via uw thuiszorgpakket, zoals tuinonderhoud, mag dit niet veel meer kosten dan wanneer u het zelf zou regelen)
- geen prijsverhogingen verhullen door extra tijd toe te voegen aan diensten waar dat niet nodig is (bijvoorbeeld 2 uur in rekening brengen voor het toedienen van medicijnen wanneer dat niet zo lang duurt)
- geen minimumtijden voor diensten vaststellen of in rekening brengen als dat voor de dienst niet nodig is (bijvoorbeeld alleen diensten accepteren voor blokken van 2 uur en een dienst van 15 minuten weigeren)
- u geen diensten in rekening brengen die u niet daadwerkelijk ontvangt
- u geen aparte kosten in rekening brengen voor uitbestede diensten, zelfs als u uw thuiszorgpakket zelf beheert.

Uw budget

Uw zorgaanbieder moet u schriftelijk een individueel budget geven met informatie over de zorg- en dienstverlening die u ontvangt en de kosten daarvan. Uw pakket bepaalt hoeveel geld er voor u beschikbaar is en in uw budget staat hoe dit geld wordt besteed.

U moet betrokken worden bij de planning van uw budget en dit budget moet weergeven wat uw vastgestelde behoeften, doelen en voorkeuren zijn.

Uw budget moet worden herzien en gewijzigd als er wijzigingen zijn in:

- de aan u verleende zorg en diensten
- de kosten van de zorg- en dienstverlening
- als u vraagt om een herziening van uw budget.

De kosten van de zorgverlening zullen in de loop van de tijd veranderen als gevolg van gestegen lonen of gestegen prijzen voor andere goederen en diensten. Uw zorgverlener moet uw budget regelmatig met u herzien om ervoor te zorgen dat nog steeds aan uw zorgbehoeften wordt voldaan.

Overleg

Als uw aanbieder overweegt veranderingen aan te brengen in uw zorg- en dienstverlening of in de manier waarop u die ontvangt, moet deze:

- u vertellen waarom die verandering nodig is
- uitleggen welke gevolgen de veranderingen voor u hebben
- u informatie geven om u te helpen een geïnformeerde keuze te maken
- u vertellen wanneer de gewijzigde regeling ingaat

- uitleggen welke andere opties u heeft als u niet akkoord gaat met de veranderingen.

U kunt een ondersteunend persoon vragen om u te helpen deze gesprekken met uw zorgaanbieder te voeren. Dit kan uw vertegenwoordiger zijn, een belangenbehartigingsdienst zoals het Older Persons Advocacy Network (OPAN), of een tolk.

U heeft het recht om met uw zorgaanbieder te onderhandelen over alle wijzigingen. Als u het niet eens bent met de wijzigingen, kunt u met uw zorgverlener bespreken wat voor u werkt en wat u wilt van uw pakket. U kunt uw aanbieder vragen om met u andere opties te bespreken die geschikter voor u zijn.

Als u geen overeenstemming kunt bereiken met uw zorgaanbieder, kunt u contact opnemen met vertrouwelijke en gratis diensten zoals OPAN voor hulp bij de onderhandelingen met uw zorgaanbieder.

Als de manier waarop uw zorgaanbieder een verandering doorvoert u niet bevalt, kunt u feedback geven of een klacht indienen bij uw zorgaanbieder of contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission (de Commissie voor Kwaliteit en Veiligheid in de Ouderenzorg, ofwel de Commissie) voor hulp.

De dienstverlening is afgestemd op uw behoeften, doelen en voorkeuren

Een zorg- en dienstenplan is consumentgericht. Dit betekent dat uw zorgverlener samen met u moet bepalen welke zorg- en dienstverlening u nodig heeft en hoe en wanneer deze diensten worden geleverd.

De aan u geleverde zorg en diensten zijn consumentgericht, maar soms kan het zijn dat:

- uw budget niet alle zorg- en dienstverlening dekt die u wenst (bijvoorbeeld, als u essentiële zorg nodig heeft zoals verpleging, heeft dat prioriteit boven een uitgebreide schoonmaakdienst)
- uw zorgverlener misschien niet al uw wensen precies zo kan uitvoeren als u dat wilt, of op het moment dat u dat wilt
- uw zorgaanbieder vraagt om het tijdstip waarop u uw zorg of diensten ontvangt te wijzigen als er geen zorgverleners beschikbaar zijn op het door u gewenste tijdstip. Het is belangrijk dat u hiervoor openstaat als het verzoek redelijk is en uw veiligheid of welzijn niet negatief beïnvloedt.

Alle wijzigingen moeten op een open en duidelijke manier met u worden besproken, waarbij ook redenen worden gegeven als er niet aan uw voorkeur(en) kan worden voldaan. Zoals hierboven uiteengezet, wordt van zorgaanbieders verwacht dat zij met u overleggen over wijzigingen in uw zorgregeling.

Uw zorg- en dienstenplan moet het volgende omvatten:

- de zorg- en dienstverlening gebaseerd op de behoeften, voorkeuren en doelen zoals die bij u zijn vastgesteld
- wie uw zorg zal verlenen, ook als er gebruik wordt gemaakt van onderaannemers
- de dag(en), frequentie en tijden van de dienstverlening aan u

- verzoeken om het soort dienstverlening dat u verlangt en uw voorkeuren, zoals de keuze van de zorgverlener (afhankelijk van de beschikbaarheid van medewerkers)
- details over hoe de zorg- en dienstverlening zullen worden geleverd, inclusief aandacht voor eventuele risico's voor uw veiligheid en welzijn.

Als u instemt met de wijzigingen die uw zorgaanbieder wil doorvoeren, is het belangrijk om een kopie te vragen van uw bijgewerkte overeenkomst, zorgplan, budget of andere documenten, om er zeker van te zijn dat de wijzigingen kloppen en dat de voorwaarden kloppen met wat u met uw zorgaanbieder bent overeengekomen.

Hoewel u niets hoeft te ondertekenen om de wijzigingen door te voeren, is het belangrijk dat u een kopie bewaart van alle bijgewerkte documenten met de overeengekomen wijzigingen in uw zorgafspraken.

Het beëindigen van zorg- en dienstverlening met uw zorgaanbieder

De voorwaarden voor het beëindigen van uw thuiszorgdiensten moeten worden opgenomen in uw thuiszorgovereenkomst.

Onder bepaalde omstandigheden kan uw aanbieder de thuiszorg aan u stopzetten (dit worden aanstellingszekerheidsbepalingen genoemd). Uw zorgaanbieder mag deze bepalingen alleen als laatste uitweg gebruiken.

Als uw zorgaanbieder de thuiszorg aan u wil stopzetten, moet deze u uitleggen waarom en ook bewijs daarvoor overleggen.

Als uw zorgaanbieder uw zorg- en dienstverlening beëindigt, heeft u het recht om een nieuwe zorgaanbieder te kiezen voor zorg- en dienstverlening aan u.

U kunt er ook zelf voor kiezen de levering van thuiszorgdiensten met uw zorgaanbieder te beëindigen. U moet dit schriftelijk aan uw zorgaanbieder laten weten. Uw thuiszorgovereenkomst moet gegevens bevatten over de vereiste opzegtermijn en of het verzoek per brief of email moet worden gedaan. U moet samenwerken met uw huidige zorgaanbieder en uw nieuwe zorgaanbieder om de continuïteit van de zorg- en dienstverlening aan u te waarborgen.

Uw zorgaanbieder mag u geen kosten in rekening brengen als u niet langer van hun diensten gebruik wenst te maken.

Het kiezen of vergelijken van zorgaanbieders met behulp van My Aged Care

De keuze van een zorgaanbieder voor uw zorg- en dienstverlening is aan u.

Op de website van My Aged Care kunt u zorgaanbieders kiezen en vergelijken en vindt u informatie over de tarieven die zij hanteren. U kunt ook bellen met My Aged Care op 1800 200 422 voor meer informatie of voor hulp bij het overstappen naar een andere aanbieder(s).

U kunt ook een persoonlijke afspraak maken met een gespecialiseerde medewerker van Aged Care (Specialist Aged Care Officer) door te bellen naar 1800 227 475.

U kunt de website bezoeken:
myagedcare.gov.au.

Belangenbehartiging en ondersteuning

U kunt contact opnemen met de speciale telefoonlijn van het Older Persons Advocacy Network (OPAN) (belangenbehartiging voor oudere mensen) door te bellen met 1800 700 600 voor gratis, onafhankelijke informatie en ondersteuning of ga naar opan.org.au voor meer informatie over hoe zij u kunnen bijstaan.

De Commissie kan u bijstaan

Als u zich zorgen maakt over uw zorg- en dienstverlening, kunt u dit met uw zorgaanbieder bespreken. Als u het niet prettig vindt om hier met uw zorgverlener over te praten, of als u dit al heeft geprobeerd en dit niet naar wens verliep, kunt u contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission (Commissie voor kwaliteit en veiligheid in de ouderenzorg) en dan zullen wij u helpen.

U kunt contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission via:

Telefoon	1800 951 822
Internet	agedcarequality.gov.au
E-mail	info@agedcarequality.gov.au
Correspondentieadres	Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <de hoofdstad van uw staat>

Hoe kan de Commissie u bijstaan?

Wanneer u contact opneemt met de Commissie, zullen wij:

- naar u luisteren om zo te begrijpen waar u zich zorgen over maakt
- met uw zorgaanbieder spreken
- u en uw zorgaanbieder informeren over uw rechten en verantwoordelijkheden
- ervoor zorgen dat de zorgaanbieder weet

waar hun verantwoordelijkheden liggen

- samen met uw zorgaanbieder tot een actieplan komen dat aan uw verwachtingen voldoet
- opnieuw contact met u opnemen om te zien of de situatie verbeterd is.

Vragen die u aan uw zorgaanbieder kunt stellen

en gesprek met uw zorgaanbieder kan nuttig zijn om uw behoeften of zorgen beter te begrijpen. U kunt ook een familielid of belangenbehartiger vragen om namens u te spreken.

Hieronder staan enkele vragen die u kunnen helpen om deze gesprekken met uw zorgaanbieder te voeren.

Mijn zorgaanbieder wil veranderingen aanbrengen in mijn zorgafspraken

Wat houden alle veranderingen waarmee u mij vraagt in te stemmen in?

- Wijzigingen in de kosten?
- Veranderingen in de zorg- en dienstverlening?
- Wijzigingen in de tijdsplanning van zorg- en dienstverlening?
- Waarom is het nodig deze veranderingen door te voeren?
- Kunt u mij hierover informatie van de overheid sturen?

Wat voor gevolgen zullen deze veranderingen voor mij hebben?

- Ben ik door deze veranderingen slechter af?
- Blijf ik dezelfde zorg- en dienstverlening ontvangen?
- Gaat het me meer kosten?
- Wat zijn de andere mogelijkheden die ik heb?

Mijn zorgaanbieder wil hun prijzen verhogen

- Gaat alles meer kosten, of alleen mijn persoonlijke zorg?
- Kunt u mij laten zien hoe mijn budget zal veranderen?
- Zal het budget van mijn pakket de wijzigingen dekken?

Mijn zorgaanbieder wil mijn zorg- en dienstverlening veranderen of verlengen

- Waarom duurt het nu langer om dezelfde zorg- en dienstverlening te leveren?
- Ik ben tevreden met mijn huidige regelingen; kan ik alles bij het oude laten?
- Hoe kan ik mijn essentiële dienstverlening op het juiste moment blijven ontvangen?

Mijn aanbieder vroeg me iets te ondertekenen

- Wat vragen ze me te ondertekenen?
- Mag ik wat bedenktijd krijgen?
- Ik weet niet zeker of ik dit document helemaal begrijp. Kan iemand me dit uitleggen?
- Ontvang ik een kopie van alles wat ik ondertekend heb?

Mijn zorgaanbieder vertelde me dat mijn zorg- en dienstverlening beëindigd wordt

- Wat zijn de redenen voor het beëindigen van mijn zorg?
- Hoe kunt u mijn zorg beëindigen terwijl we toch een overeenkomst hebben?
- Hoe ontvang ik mijn zorg- en dienstverlening als u mijn zorg beëindigt?

Als uw zorgaanbieder uw zorg- en dienstverlening heeft stopgezet zonder uw toestemming, kunt u voor hulp contact opnemen met de Commissie.

Uw afvinklijst

Begrijp ik wat de veranderingen inhouden?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker
Begrijp ik waarom de veranderingen worden doorgevoerd?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker
Begrijp ik waarom het me meer kost?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker
Was ik in de gelegenheid een keuze te maken?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker
Heb ik alle benodigde informatie over deze veranderingen ontvangen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker
Heb ik de tijd gekregen om over deze veranderingen na te denken?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker
Heb ik een kopie ontvangen van ieder document dat men mij vroeg te ondertekenen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ik weet het niet zeker

Als u op een van deze vragen **nee** heeft geantwoord of **ik weet het niet zeker**, kunt u:

- met uw zorgaanbieder spreken en om meer informatie vragen
- contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission (Commissie voor kwaliteit en veiligheid in de ouderenzorg)



De Aged Care Quality and Safety Commission erkent de oorspronkelijke eigenaars van het land in heel Australië, en hun onafgebroken verbondenheid met het land, de zee en de gemeenschap. Wij betuigen ons respect aan hen en hun culturen, en aan de stamoudsten uit heden en verleden.

Mei 2023



Telefoon

1800 951 822



Website

agedcarequality.gov.au



Correspondentieadres

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, de hoofdstad van uw staat