



Mit tehetek, ha a szolgáltató megváltoztatja az ellátásomat ?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Ez a tájékoztató útmutatás azoknak, akik a Home Care Packages [Otthoni Gondozási Csomag] programon keresztül részesülnek ellátásban. Arról szól, hogy mit tehet ön, amikor a szolgáltatója meg akar valamit változtatni az otthoni szolgáltatási megállapodásban.



Amit tudnia kell, amikor a szolgáltató változást vezet be

Az otthoni gondozási és szolgáltatási megállapodásokat néha módosítani kell az idő előrehaladtával. Indokolhatja ezt több minden, pl. változás az ön szükségleteiben, vagy a szolgáltatási költségekben.

Önnek jogai vannak, és a szolgáltatónak jogi felelősségei, amiket be kell tartania amikor a megállapodás módosítását kéri öntől. Lehet, hogy az otthoni gondozási megállapodás feltételeit, vagy a kapott ellátást és/vagy a költségvetést kell megváltoztatni.

A megállapodás

Az otthoni gondozási megállapodás egy olyan jogi szerződés, amelyet ön és a szolgáltató kötött egymással. Abban van meghatározva, hogy ki, hogyan, és mennyiért biztosítja az ön ellátását. A megállapodás részeként a szolgáltatónak kötelessége, hogy adjon önnek egy személyre szabott költségvetést valamint egy gondozási és szolgáltatósi tervet is.

Ne engedje, hogy a megállapodás megkötésénél sürgessék vagy nyomást gyakoroljanak önre! Szánjon rá időt hogy megértse, mit ír majd alá.

Szolgáltatójának beszélnie kell önnel a szerződés módosításáról, ha:

- megváltoznak az ön gondozás iránti szükségletei
- megváltozik a csomag szintje
- ön kér felülvizsgálatot
- változnak a szolgáltató költségei, illetve
- a kormány módosítja az otthoni szolgáltatói programokat vagy a finanszírozási megállapodásokat, és ezáltal az ön ellátásának feltételei is módosulnak.

A megállapodás módosításakor önnek kapnia kell egy frissített példányt. A szolgáltatónak meg kell kérdeznie öntől, hogy egyetért-e a változtatásokkal. Önnek nem szükséges fizikailag aláírnia a dokumentumot a beleegyezése jeléül, de a szolgáltatónak mindig rögzítenie kell írásban, hogy ön hozzájárult a módosításhoz.

Díjazás

Ha a szolgáltató módosítani kívánja az ön gondozásáért és a nyújtott szolgáltatásokért felszámított díjat, erről önt kötelessége tájékoztatnia az indokok megadásával. Ha a szolgáltató meg akarja változtatni az árakat, akkor:

- világosan el kell magyaráznia, hogy mennyibe kerülnek majd a nyújtott szolgáltatások és az ön gondozása
- érthetően meg kell neveznie az emelés okait (például béremelés, indexálás, üzemanyagköltség stb.)
- biztosítani kell, hogy az általuk felszámított árak észszerűek (például amikor otthoni csomagon belül kap kertgondozási szolgáltatást, az nem kerülhet sokkal többbe, mintha ön saját maga szervezné azt meg)
- nem emelhet díjat burkoltan úgy, hogy szükségtelenül meghosszabbítja a szolgáltatás időtartamát (például 2 órát számít fel gyógyszer-beadásért, ha az nem is tart olyan sokáig)
- nem írhat elő vagy nem számolhat fel minimális időn alapuló díjat ha azt a szolgáltatás nem igényli (például csak 2 órás szolgáltatások nyújtását vállalja, és a 15-perces szolgáltatásokat visszautasítja)
- nem számíthat fel díjat olyan szolgáltatásért, amelyet valójában nem is nyújtott önnek
- nem számíthat fel külön díjat alvállalkozói szolgáltatásokért, még akkor sem, ha ön saját maga kezeli az otthoni gondozási csomagját.

Az ön költségvetése

A szolgáltatónak kötelessége, hogy adjon önnek olyan írásos, személyre szabott költségvetést, amelyben részletesen leírja a nyújtott gondozást és szolgáltatásokat azok költségeivel együtt. A csomag szintje határozza meg, hogy milyen forrás áll rendelkezésre az ön számára, és a költségvetés részletezi, hogy ez hogyan lesz elkölve.

Önnek részt kell vennie a költségvetés megtervezésében és annak tükröznie kell az ön felmért szükségleteit, céljait és preferenciáit.

A költségvetést felül kell vizsgálni és módosítani kell, ha megváltozik:

- az ön gondozása és az önnek nyújtott szolgáltatás
- a nyújtott szolgáltatás és gondozás költsége
- és ha ön kéri a költségvetés felülvizsgálatát.

Az ellátás költségei idővel változnak a bérek vagy más áruk és szolgáltatások árának növekedése miatt. A szolgáltatónak rendszeresen felül kell vizsgálnia, önnel együtt, az ön költségkeretét az ellátási igények kielégítésének biztosítása érdekében.

Megbeszélés

Ha a szolgáltató fontolóra veszi, hogy módosítsa az önnek nyújtott gondozást vagy szolgáltatást, vagy azok juttatásának módját, akkor:

- közölnie kell önnel, hogy erre miért van szükség
- el kell magyaráznia, hogy a változások hogyan hatnak ki önre
- úgy kell önt tájékoztatnia, hogy azzal segítsen megalapozott döntést hozni

- közölnie kell, hogy mikortól akarják a változást bevezetni
- el kell magyaráznia milyen lehetőségek vannak még, ha ön nem egyezik bele a változtatásba.

Kérheti, hogy a szolgáltatóval folytatott megbeszélésnél segítsen önnek valaki. Lehet ő az ön személyes megbízottja, egy érdekképviselői szervezet, pl. az Older Persons Advocacy Network (OPAN: idősök pártfogói hálózata) tagja vagy egy tolmács.

Joga van, hogy minden változtatást megtárgyaljon a szolgáltatóval. Ha nem ért egyet a változtatással, mondja meg, hogy mi az, ami önnél beválhat, és mit vár el a csomagjától. Megkérheti a szolgáltatót, hogy ismertessen egyéb, eredményesnek ígérkező lehetőségeket is.

Ha nem tud megegyezni a szolgáltatóval, lépjen kapcsolatba az egyik ingyenes és bizalmas szolgáltatással, mint amilyen pl. az OPAN, ahol érdekképviselői segítséget kap a szolgáltatóval folytatott tárgyalásokhoz.

Amikor ellenére van, ahogyan a szolgáltatója valamit megváltoztat, adhat visszajelzést és emelhet panaszt nála, vagy forduljon segítségért az Aged Care Quality and Safety Commissionhoz (Idősgondozási Minőségi és Biztonsági Bizottság).

A szolgáltatások összhangban vannak az ön szükségleteivel, céljaival és preferenciáival

A gondozási és szolgáltatási tervet a fogyasztó irányítja. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatónak önnel együttműködve kell meghatározni, hogy ön milyen gondozást és szolgáltatásokat igényel, és azt, hogy hogyan és mikor nyújtja ezeket.

Bár a gondozást és a szolgáltatásokat a fogyasztó irányítja, néha:

- előfordulhat, hogy a költségvetés nem fedezi az összes igényelt szolgáltatást (például, ha nélkülözhetetlen ellátásra, például ápolásra van szüksége, az lesz a prioritás és nem a hosszabb takarítási szolgáltatás)
- megesik, hogy a szolgáltató nem tudja az összes szolgáltatást pontosan úgy és akkor nyújtani, ahogyan ön szeretné
- a szolgáltató kérheti az ellátás idejének megváltoztatását, ha nincs rendelkezésre álló gondozó az ön által kívánt időpontban. Fontos, hogy ön nyitott legyen erre, ha a kérés ésszerű és nem befolyásolja negatívan az ön biztonságát vagy jólétét.

Bármilyen változtatást nyíltan és érthetően kell az ön tudomására hozni és meg kell magyarázni az okát, ha nem tudnak megfelelni az ön preferenciáinak. Mint fentebb vázoltuk, elvárás a szolgáltatóktól, hogy megbeszéljenek önrel bármilyen, az ellátásában bekövetkezett változást.

Az ön gondozási és szolgáltatási tervének tartalmaznia kell:

- az ön felmért szükségletein, preferenciáin és céljain alapuló gondozás és szolgáltatások leírását
- ki fogja a gondozást nyújtani, ideértve esetleges alvállalkozókat is
- a szolgáltatás napját/napjait, gyakoriságát és időpontját

- igényléseket az ön által kívánt típusú szolgáltatásokra és az ön preferenciáit, például melyik gondozót választja (attól függően, hogy az illető rendelkezésre áll-e)
- részletes leírását annak, hogy milyen módon nyújtják majd a gondozást és a szolgáltatásokat, és milyen kockázat veszélyeztetheti az ön biztonságát és jólétét.

Ha egyetért a szolgáltatója által végrehajtani kívánt változtatásokkal, fontos, hogy elkérje a frissített megállapodás, gondozási terv, költségvetés és bármely más dokumentum egy-egy példányát, és így ellenőrizze, hogy a változtatások valóban megfelelnek annak, amiben megegyeztek.

Bár nem kell semmit aláírnia a változtatások végrehajtásához, fontos, hogy megőrizzen minden olyan frissített dokumentumot, amely tartalmazza az elfogadott módosításokat.

Az ellátás felmondása a szolgáltatóval

Az otthoni gondozási megállapodásnak tartalmaznia kell az ellátás megszüntetésének feltételeit.

Bizonyos körülmények között a szolgáltatója leállíthatja az ön otthoni gondozását (a használat oltalmára hivatkozva), ám ezt csak végső megoldásként teheti.

Ha szolgáltatója be akarja fejezni az ön otthoni gondozását, akkor meg kell magyaráznia ennek okát, és igazolnia is kell ezeket az okokat.

Ha eddigi szolgáltatója felmondja az ön ellátását, önnek joga van az új szolgáltatót kiválasztani, aki az ellátást folytatja majd.

Az is az ön választása, ha ellátását nem akarja többé az eddigi szolgáltatótól kapni. Erről írásban kell tájékoztatnia a szolgáltatót. Az otthoni gondozási szerződésnek tartalmaznia kell a szükséges felmondási időt, valamint azt, hogy a kérelmet levélben vagy e-mailben kell-e benyújtani. Ellátásának folyamatossága érdekében ajánlatos, hogy ön együttműködjön a jelenlegi és az új szolgáltatóval.

A szolgáltató nem számíthat fel kilépési díjat amikor ön felmondja a szolgáltatásukat.

Szolgáltatók összehasonlítása vagy kiválasztása a My Aged Care segítségével

Az ön döntése, hogy melyik szolgáltatótól kapja a gondozást és a szolgáltatásokat.

A My Aged Care webhely segít a szolgáltatók összehasonlításában és kiválasztásában, és információkat ad az áraikról. Fel is hívhatja a My Aged Care-t a 1800 200 422-es telefonszámon, ha bővebb tájékoztatást, vagy segítséget akar, amikor szolgáltatót cserél.

A 1800 227 475 telefonszámon foglalhat időpontot ha személyesen kíván idősgondozási szakemberrel beszélni.

Látogassa meg a következő webhelyet: myagedcare.gov.au.

Érdekképviselet és támogatás

Az Older Persons Advocacy Network szervezet (OPAN: Idősek Pártfogói Hálózata) ingyenes és független információt és támogatást nyújt. Hívhatja őket a 1800 700 600 telefonszámon, vagy nézze meg az opan.org.au weboldalon, hogy hogyan segíthetnek önnek.

A Commission (bizottság) tud segíteni

Ha fenntartásai vannak az ellátásával kapcsolatban, panaszával forduljon a szolgáltatójához. Ha ezt kényelmetlennek érzi, vagy ha már próbálkozott de abból nem született elfogadható eredmény, keresse fel az Aged Care Quality and Safety Commission idősgondozási minőségi és biztonsági bizottságot, és mi segítünk Önnek.

Az Aged Care Quality and Safety Commission bizottsággal az alábbi elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot:

Telefon 1800 951 822

Webhely agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

Levélcím Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <a lakhelye szerinti állam fővárosa>

Hogyan tud segíteni a Commission?

Amikor megkeresi a bizottságot, mi:

- meghallgatjuk önt, hogy megértsük panaszát
- beszélünk a szolgáltatójával
- támogatjuk önt és a szolgáltatóját, hogy tisztában legyenek az ön jogaival és felelősségeivel

- meggyőződünk arról, hogy a szolgáltatója ismeri a kötelezettségeit
- segítünk a szolgáltatójának az ön elvárásainak megfelelő cselekvési terv kidolgozásában
- megkeressük önt később is, hogy megtudjuk, javult-e a helyzet.

Kérdések, amelyeket feltehet szolgáltatójának

Egy megbeszélés a szolgáltatójával segíthet, hogy jobban megértsék az ön igényeit vagy panaszát. Kérheti, hogy egyik családtagja vagy egy, az ön érdekeit képviselő személy beszéljen az ön nevében.

Az alábbiakban felsorolunk néhány olyan kérdést, amely segítséget nyújthat a szolgáltatójával folytatott beszélgetéshez.

A szolgáltatóm módosítani kíván az ellátásomról szóló megegyezésben

- Pontosán milyen változtatásokhoz kéri a beleegyezésemet?
 - A díjszabás megváltoztatása?
 - A gondozás és a szolgáltatások módosítása?
 - A gondozás és szolgáltatás terv szerinti időpontjainak megváltoztatása?
- Miért van szükség a módosításra?
- Van olyan állami információ erről, amelyet megoszthat velem?

Hogyan hat majd rám a változás?

- Lesz-e hátrányom a változás miatt?
- Megkapom-e ugyanazt az ellátást?
- Többe kerül-e majd nekem?
- Milyen egyéb lehetőségek állhatnak rendelkezésemre?

Szolgáltatóm emelni akarja az árait

- Minden többe kerül majd nekem, vagy csak a személyi gondozás?
- Kérem, megmutatná nekem, hogyan változik a költségvetésem?
- Fedezi a változást a csomagban meghatározott pénzösszeg?

Szolgáltatóm az ellátásomra szánt időt kívánja meghosszabbítani

- Miért tart most tovább ugyanazt az ellátást nyújtani?
- Meg vagyok elégedve a jelenlegi ellátással, nem maradhatna-e minden a régiben?
- Hogyan kapom meg továbbra is a megfelelő időben az alapvető szolgáltatásokat?

Szolgáltatóm alá akar velem íratni valamit

- Mi az, aminek az aláírását kéri?
- Adna egy kis időt arra, hogy átgondoljam?
- Nem vagyok biztos abban, hogy jól értelmezem az iratot. Lenne valaki, aki segítene és elmagyarázná?
- Kapok egy példányt mindenből, amit aláírtam?

A szolgáltatóm közölte, hogy megszünteti az ellátásomat

- Mi az oka annak, hogy megszünteti az ellátásomat?
- Hogyan tudja abbahagyni a szolgáltatást, amikor van egy megállapodásunk?
- Hogyan kapok gondozást és szolgáltatást, ha önök ezentúl nem látnak el?

Ha a szolgáltató az ön hozzájárulása nélkül abbahagyta az ön ellátását, forduljon segítségért a Commissionhoz.

Ellenőrző lista

Jól értem, hogy mik a változások?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan
Jól értem, hogy mi a változtatás oka?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan
Jól értem, hogy miért kerül nekem többre?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan
Kaptam választási lehetőséget?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan
Megkaptam az összes szükséges információt a változtatásról?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan
Kaptam elég időt, hogy átgondoljam a változásokat?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan
Megkaptam egy példányát minden iratnak, amit aláírtam velem?	<input type="checkbox"/> Igen	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Bizonytalan

Ha **nem** vagy **bizonytalan** a válasz bármelyik fenti kérdésre:

- kérjen a szolgáltatótól több információt
- vegye fel a kapcsolatot az Aged Care Quality and Safety Commission idősgondozási minőségi és biztonsági bizottsággal



Az Aged Care Quality and Safety Commission idősgondozási minőségi és biztonsági bizottság tiszteletét fejezi ki Ausztrália őslakosainak országszerte, elismeréssel tekint az őket a földhöz, vízhez és közösséghez fűző folyamatos kapcsolatra. Nagyra becsüljük őket és kultúrájukat, múltbeli és jelenlegi elöljáróikat.

2023 május



Telefon
1800 951 822



Webhely
agedcarequality.gov.au



Levélcím
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, a lakhelye szerinti állam fővárosában