



Cosa posso fare se il mio fornitore cambia il mio accordo sui servizi a domicilio?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Questa scheda informativa fornisce una guida per le persone che accedono ai servizi domiciliari tramite il programma di pacchetti di assistenza a domicilio e informazioni su cosa fare se il vostro fornitore desidera apportare modifiche al vostro accordo sui servizi a domicilio.



Cosa dovete sapere quando il vostro fornitore apporta delle modifiche

La vostra assistenza a domicilio e le modalità di servizio potrebbero subire modifiche nel tempo. Ci sono molte ragioni per cui si verificano questi cambiamenti, come ad es. le modifiche alle vostre esigenze di assistenza o ai costi di fornitura dei vostri servizi.

Godete di diritti e il vostro fornitore deve assumersi le responsabilità legali quando vi chiede di apportare modifiche ai vostri accordi. Potrebbe essere necessario apportare modifiche ai termini del contratto di assistenza domiciliare, all'assistenza e ai servizi che ricevete e/o al vostro budget.

Il vostro accordo

Il vostro contratto di assistenza a domicilio è un accordo legale tra voi e il vostro fornitore. Stabilisce la modalità, il fornitore e il costo delle cure e dei servizi. In quanto parte di questo accordo, il vostro fornitore deve anche fornirvi un budget personalizzato e il vostro piano di assistenza e servizi.

Non fatevi mettere fretta o sotto pressione per stipulare il vostro accordo. Potete prendervi tutto il tempo per capirlo prima di firmarlo.

Il vostro fornitore deve informarvi delle modifiche al vostro contratto quando:

- le vostre esigenze di cura cambiano
- il livello del vostro pacchetto cambia
- chiedete una revisione
- i costi del vostro fornitore cambiano, oppure
- il Governo apporta modifiche ai programmi di assistenza domiciliare o agli accordi di finanziamento e ciò modifica i termini delle modalità di assistenza.

Quando vengono apportate modifiche al contratto, dovete ricevere una copia del contratto aggiornato. Il vostro fornitore deve chiedervi se accettate le modifiche. Non dovete presentarvi di persona e firmare il documento per indicare il vostro consenso, tuttavia il fornitore dovrebbe sempre tenere traccia scritta che avete accettato le modifiche.

Prezzi

Il vostro fornitore deve informarvi se desidera apportare modifiche ai prezzi stabiliti per le cure e servizi e le relative motivazioni. Se il vostro fornitore desidera apportare modifiche ai prezzi, deve:

- fornire una chiara spiegazione di quanto costeranno le cure e i servizi
- fornire una chiara spiegazione delle motivazioni dell'aumento (ad esempio, aumenti salariali, indicizzazione, costi del carburante, ecc.)
- garantire che i prezzi applicati siano ragionevoli (ad esempio, accedere a un servizio tramite il pacchetto di assistenza a domicilio, come i servizi di giardinaggio, non dovrebbe costare molto di più che se lo organizzaste voi stessi)
- non mascherare gli aumenti di prezzo aggiungendo tempo aggiuntivo ai servizi laddove ciò non sia richiesto (ad esempio, addebitare 2 ore per la somministrazione dei farmaci quando questa non richiede così tanto tempo)
- non impostare o addebitare tempi minimi per i servizi quando il servizio non lo richiede (ad esempio, accettare solo servizi per blocchi di 2 ore e rifiutare di fornire un servizio di 15 minuti)
- non addebitarvi servizi che in realtà non avete ricevuto
- non addebitarvi separatamente i servizi in subappalto, anche se gestite autonomamente il vostro pacchetto di assistenza a domicilio.

Il vostro budget

Il vostro fornitore deve darvi un budget personalizzato scritto che dettaglia le cure e i servizi che riceverete e i relativi costi. Il livello del vostro pacchetto determinerà i fondi a vostra disposizione e il budget stabilirà come verranno spesi questi fondi.

Dovreste essere coinvolti nella pianificazione del vostro budget che dovrebbe riflettere le vostre esigenze, gli obiettivi e le preferenze stabilite.

Il vostro budget deve essere rivisto e modificato in caso di modifiche a:

- le vostre cure e i vostri servizi
- i costi per la fornitura di cure e servizi
- se ne richiedete una revisione.

I costi per fornire assistenza cambieranno nel tempo in risposta all'aumento dei salari o all'aumento dei prezzi per altri beni e servizi. Il vostro fornitore dovrà rivedere regolarmente il budget con voi per garantire che le vostre esigenze di assistenza continuino a essere soddisfatte.

Consultazione

Se il vostro fornitore sta pensando di apportare modifiche alle vostre cure e ai vostri servizi o al modo in cui li ricevete, deve:

- dirvi perché è necessario il cambiamento
- spiegare in che modo i cambiamenti avranno delle ripercussioni su di voi
- darvi informazioni per aiutarvi a fare una scelta consapevole
- dirvi quando vogliono che inizino gli accordi modificati

- spiegare quali altre opzioni avete, se non siete d'accordo con le modifiche.

Potete chiedere a una persona di supporto di aiutarvi a discuterne con il vostro fornitore. Ciò potrebbe includere il vostro rappresentante, un servizio di patrocinio come l'OPAN (Older Persons Advocacy Network) o un interprete.

Avete diritto a negoziare tutte le modifiche con il vostro fornitore. Se non accettate le modifiche, potete discutere con il vostro fornitore di ciò che funziona per voi e di ciò che desiderate sia presente nel vostro pacchetto. Potete chiedere al fornitore di discutere di altre opzioni più adatte a voi.

Se non riuscite a raggiungere un accordo con il fornitore, potete contattare servizi gratuiti e confidenziali come OPAN per assistenza con i servizi di patrocinio durante la negoziazione dei termini con il fornitore.

Se non vi piace il modo in cui il fornitore sta apportando una modifica, potete fornire un riscontro o presentare un reclamo al vostro fornitore o contattare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (Aged Care Quality and Safety Commission) (Commissione) per ricevere assistenza.

I servizi sono coerenti con le vostre esigenze, obiettivi e preferenze

Un piano di assistenza e servizi è diretto al consumatore. Ciò significa che il vostro fornitore dovrebbe collaborare con voi per determinare l'assistenza e i servizi di cui necessitate e come e quando questi servizi vengono forniti.

Sebbene l'assistenza e i servizi che ricevete siano ideati per il consumatore, a volte:

- il vostro budget potrebbe non coprire tutte le cure e i servizi che desiderate (ad esempio, se avete bisogno di cure essenziali come l'assistenza infermieristica, questa sarebbe una priorità rispetto a un ulteriore servizio di pulizia)
- il vostro fornitore potrebbe non essere in grado di fornire tutte le vostre preferenze di servizio esattamente nelle modalità o tempistiche desiderate
- il fornitore potrebbe chiedervi di modificare l'orario in cui ricevete le cure o i servizi se non dispone di operatori sanitari disponibili all'orario che preferite. È importante essere flessibili se la richiesta è ragionevole e non si ripercuoterà negativamente sulla vostra sicurezza o sul vostro benessere.

Eventuali modifiche dovrebbero esservi comunicate in modo aperto e chiaro, spiegandone le motivazioni qualora non riuscissero a soddisfare le vostre preferenze. Come indicato in precedenza, i fornitori sono tenuti a consultarsi con voi in merito a eventuali modifiche alle vostre modalità di assistenza.

Il vostro piano di assistenza e servizi dovrebbe includere:

- l'assistenza e i servizi in base alle esigenze, alle preferenze e agli obiettivi valutati
- chi fornirà l'assistenza, anche se verranno utilizzati subappaltatori
- il/i giorno/i, la frequenza e gli orari dei vostri servizi

- richieste per i tipi di servizi desiderati e vostre eventuali preferenze, come la scelta dell'assistente (soggetta alla disponibilità dell'operatore)
- dettagli su come verranno forniti l'assistenza e i servizi, comprese considerazioni su eventuali rischi per la sicurezza e il benessere dell'utente.

Se accettate le modifiche che il vostro fornitore desidera apportare, è importante richiedere una copia del contratto aggiornato, del piano di assistenza, del budget o di qualsiasi altro documento, per assicurarvi che le modifiche siano corrette e che i termini e le condizioni siano quelli concordati con il fornitore.

Sebbene non sia necessario firmare nulla per apportare le modifiche, è importante conservare una copia di tutti i documenti aggiornati che riflettono le modifiche alle modalità di assistenza concordate.

Come terminare cure e servizi con il vostro fornitore

Le condizioni per terminare i servizi a domicilio devono essere incluse nel contratto di assistenza domiciliare.

Ci sono alcune circostanze in cui il vostro fornitore potrebbe interrompere la fornitura di servizi a domicilio (denominate 'disposizioni sulla sicurezza del mandato'). Il vostro fornitore dovrebbe utilizzare queste disposizioni solo come ultima risorsa.

Se il vostro fornitore desidera interrompere la fornitura di servizi a domicilio, dovrà spiegarne le motivazioni e darvene la prova.

Se il fornitore interrompe le cure e i servizi, è vostro diritto scegliere da quale nuovo fornitore volete ricevere le cure e i servizi.

Potete anche scegliere di interrompere la fornitura di servizi a domicilio con il vostro fornitore che dovete informare per iscritto. Il vostro contratto di assistenza a domicilio dovrebbe includere i dettagli sul periodo di preavviso richiesto e se la richiesta deve essere inviata per lettera o via e-mail. Dovete collaborare con il vostro attuale fornitore e con il nuovo fornitore per assicurarvi che ci sia continuità di cure e servizi.

Il vostro fornitore non può addebitarvi una commissione per aver lasciato il servizio.

Come confrontare o scegliere i fornitori utilizzando My Aged Care

Potete scegliere quale fornitore utilizzare per le cure e i servizi.

Il sito web My Aged Care vi aiuta a confrontare e scegliere i fornitori e contiene informazioni sui prezzi in vigore. Potete anche chiamare My Aged Care al numero 1800 200 422 per avere maggiori informazioni o per ricevere assistenza per cambiare fornitore/i.

Potete anche prenotare un appuntamento di persona con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani chiamando il numero 1800 227 475.

Potete visitare il sito web: myagedcare.gov.au.

Patrocinio e supporto

Potete contattare la linea di supporto dell'Older Persons Advocacy Network (OPAN) (Rete di difesa delle persone anziane) al numero 1800 700 600 per informazioni e supporto gratuiti e indipendenti o visitare il sito opan.org.au per maggiori informazioni su come possono aiutarvi.

La Commissione può aiutarvi

In caso di dubbi sull'assistenza e sui servizi, è possibile segnalarli al proprio fornitore. Se vi sentite a disagio a parlare con il vostro fornitore delle preoccupazioni che nutrite o se ci avete già provato senza un risultato accettabile, potete contattare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani e noi vi aiuteremo.

Potete contattare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani tramite:

Telefono 1800 951 822

Online agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

Posta Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <la vostra capitale>

In che modo la Commissione può aiutarvi?

Quando contattate la Commissione, noi:

- vi ascolteremo per capire le vostre preoccupazioni
- parleremo con il vostro fornitore
- supporteremo voi e il vostro fornitore a conoscere i vostri diritti e le vostre responsabilità

- ci assicureremo che il vostro fornitore comprenda le proprie responsabilità
- aiuteremo il vostro fornitore a trovare un piano d'azione che soddisfi le vostre aspettative
- vi contatteremo nuovamente per sapere se le cose sono migliorate.

Alcune domande da fare al vostro fornitore

Una discussione con il vostro fornitore può aiutarlo a comprendere meglio le vostre esigenze o preoccupazioni. Potete anche chiedere a un familiare o difensore di parlare per conto vostro.

Qui di seguito troverete alcune domande che possono aiutarvi a parlare con il fornitore.

Il mio fornitore desidera apportare modifiche alle mie modalità di assistenza

- Quali sono tutte le modifiche che mi sta chiedendo di accettare?
 - Ci sono modifiche ai prezzi?
 - Ci sono modifiche alle cure e ai servizi?
 - Ci sono modifiche agli orari delle cure e dei servizi?
- Perché è necessario apportare queste modifiche?
- C'è qualche informazione del Governo che potete inviarmi a tale riguardo?

In che modo mi riguardano le modifiche?

- Saranno negative per me queste modifiche?
- Riceverò ancora le stesse cure e gli stessi servizi?
- Mi costerà di più?
- Quali sono le altre opzioni a mia disposizione?

Il mio fornitore vuole aumentare i prezzi

- Tutto mi costerà di più o solo la mia cura personale?
- Potete mostrarmi come cambierà il mio budget?
- I fondi del mio pacchetto copriranno le modifiche?

Il mio fornitore desidera modificare o prolungare la durata delle mie cure e dei miei servizi

- Perché ora ci vuole più tempo per fornire le stesse cure e gli stessi servizi?
- Sono contento delle mie disposizioni attuali, posso tenere le cose come stanno?
- In che modo continuerò a ricevere i miei servizi essenziali al momento giusto?

Il mio fornitore mi ha chiesto di firmare qualcosa

- Cosa mi viene chiesto di firmare?
- Posso avere del tempo per pensarci?
- Non sono sicuro di aver compreso completamente questo documento. C'è qualcuno che può aiutare a spiegarmelo?
- Riceverò le copie di tutto ciò che ho firmato?

Il mio fornitore mi ha detto che stanno interrompendo le mie cure e i miei servizi

- Quali sono i motivi per interrompere le mie cure?
- Come mai possono interrompere le mie cure quando abbiamo un accordo?
- Come riceverò le mie cure e i miei servizi se smettono di fornirmeli?

Se il vostro fornitore ha interrotto le cure e i servizi senza il vostro consenso, potete contattare la Commissione per ricevere assistenza.

La vostra lista di controllo

Ho capito quali sono le modifiche? SÌ NO Non sono sicuro/a

Ho capito perché vengono apportate le modifiche? SÌ NO Non sono sicuro/a

Ho capito perché mi costa di più? SÌ NO Non sono sicuro/a

Mi è stata data una scelta? SÌ NO Non sono sicuro/a

Ho tutte le informazioni di cui ho bisogno su queste modifiche? SÌ NO Non sono sicuro/a

Ho avuto il tempo di pensare a tali modifiche? SÌ NO Non sono sicuro/a

Ho una copia di qualsiasi documento che mi è stato chiesto di firmare? SÌ NO Non sono sicuro/a

Se avete risposto **no** o **non sono sicuro/a** a una di queste domande, potete:

- Parlare con il vostro fornitore per ricevere ulteriori informazioni
- Contattare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani



La Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani riconosce i proprietari tradizionali delle terre in tutta l'Australia e il loro continuo legame con la terra, il mare e la comunità. Rendiamo omaggio a loro e alle loro culture, e agli Anziani del passato e del presente.

Maggio 2023



Telefono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Scrivete

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, nella vostra capitale