Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

X'nista' nagħmel jekk il-provveditur tiegħi ibiddel l-arranġament tiegħi tas-servizzi fid-dar?

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Din il-karta tal-fatti tipprovdi gwida għall-persuni li jaċċessjaw is-servizzi fid-dar permezz tal-Home Care Packages (Programm tal-Pakketti tal-Kura fid-Dar) u x'tista' tagħmel jekk il-provveditur tiegħek irid jagħmel bidliet fl-arranġament tiegħek tas-servizz fid-dar.

X'hemm bżonn tkun taf meta il-provveditur tiegħek jagħmel bidlietw

YL-arranġementi tiegħek tal-kura u tas-servizz fid-dar għandhom mnejn ikollhom bżonn jinbidlu tul iż- żmien. Hemm ħafna raġunijiet għala dawn it-bidliet iseħħu, bħal tibdiliet fil-bżonnijet tiegħek tal-kura jew l-ispejjeż għat-twassil tas-servizzi tiegħek.

Int għandek drittijiet u l-provveditur tiegħek irid bilfors jissodisfa r-responsabbiltajiet legali meta jitolbok jagħmel bidliet fl-arranġamenti tiegħek. Il-bidliet għandu mnejn ikun hemm bżonn isiru skont il-kundizzjonijiet tal-ftehim tiegħek tal-kura fid-dar, il-kura u s-servizzi li int tirċievi u/jew il-baġit tiegħek.

Il-ftehim tiegħek

Il-ftehim tiegħek tal-kura fid-dar hu ftehim legali bejnek u bejn il-provveditur tiegħek. Dan jistabilixxi kif il-kura u s-servizzi tiegħek ser jingħataw, min ser jipprovdihom u kemm ser jiswew. Bħala parti minn dan il-ftehim, il-provveditur tiegħek irid ukoll jagħtik baġit individwalizzat u l-pjan tiegħek tal-kura u tas-servizzi.

Int m'għandekx tħoss li għandek tgħaġġel jew tkun sfurzat tidħol fil-ftehim tiegħek. Int tista' tieħu l-ħin tiegħek biex tifhmu qabel ma tiffirmah.

Il-provveditur tiegħek għandu jkellmek dwar it-twettiq tal-bidliet fil-ftehim tiegħek meta:

- Il-bżonnijiet tal-kura tiegħek jinbidlu
- Il-livell tal-pakkett tiegħek jinbidel
- titlob għal reviżjoni
- l-ispejjeż tal-provveditur tiegħek jinbidlu, jew
- Il-Gvern jagħmel bidliet fil-programmi tas-servizz fid-dar jew fl-arranġamenti tal-finanzjament u dawn ibiddlu l-kundizzjonijiet tal-arranġamenti tal-kura tiegħek.

Meta jsiru l-bidliet fil-ftehim tiegħek, int trid tingħata kopja tal-ftehim tiegħek aġġornat. Il-provveditur tiegħek irid jistaqsik jekk taqbilx mal-bidliet. Int m'għandekx bżonn li fiżikament tiffirma d-dokument biex tindika l-qbil tiegħek, imma l-provveditur tiegħek irid dejjem iżomm record bil-miktub li int qbilt mat-tibdiliet.

Prezz

Il-provveditur tiegħek irid jinfurmak jekk jkunu jixtiequ jagħmlu bidla fil-prezzijiet li jiċċarġjaw għall-kura u s-servizzi tiegħek u r-raġunijiet għal dan. Jekk il-provveditur tiegħek irid jagħmel bidla fil-prezzijiet huma jridu bilfors:

- jipprovdu spjegazzjoni ċara ta' x'ser jiswew il-kura u s-servizzi tiegħek
- jipprovdi spjegazzjoni ċara tar-raġunijiet taż-żieda (pereżempju, żieda fil-pagi, indiċjar, spejjeż tal-fjuwil eċċ)
- ara li l-prezzijiet li jiċċarġjaw huma raġjonevoli (pereżempju, għax int taċċessja s-servizz permezz tal-Pakkett tal-Kura fid-Dar, bħal servizzi tal-ġardinar, m'għandhomx jiswew ħafna aktar minn li kieku torganiżżah int stess)
- li ma jaħbux żidiet fil-prezzijiet billi jgħoddu ħin addizzjonali mas-servizzi fejn dan ma jkunx meħtieġ (pereżempju, jiċċarġjaw għal 2 sigħat għall-għoti tal-mediċini meta ma jiħux daqshekk żmien)
- ma jiffissawx jew ma jiċċarġjawx ħin minimu għal servizzi fejn dan ma jkunx meħtieġ (pereżempju, jaċċettaw biss blokki ta' 2 sigħat u jirrifjutaw li jipprovdu servizz ta' 15-il minuta)
- ma jiċċarġjawkx għal servizzi li int fil-fatt ma tkunx irċevejt
- ma jiċċarġjawkx separatament għal servizzi li saru minn sottokuntrattur, anki meta int tkun qed timmaniġġja il-pakkett tiegħek tal-kura fid-dar inti stess

Il-baġit tiegħek

Il-provveditur tiegħek irid jagħtik baġit individwalizzat bil-miktub li jiddettalja l-kura u s-servizzi li int ser tirċievi u kemm ser jiswew. Il-livell tal-pakkett tiegħek ser jiddetermina x'fondi hemm disponibbli għalik u l-baġit tiegħek ser juri kif dawn il-fondi ser jintefqu.

Int għandek tkun involut fl-ippjanar tal-baġit tiegħek u għandu jirrifletti l-bżonnijiet, il-miri u l-preferenzi assessjati tiegħek.

Il-baġit tiegħek għandu jiġi revedut u mibdul fejn hemm bidliet fil-:

- kura u s-servizzi tiegħek
- l-ispejjeż fl-għoti tal-kura u tas-servizi
- jekk titlob reviżjoni tal-baġit tiegħek.

L-ispejjeż tat-twassil tal-kura ser jinbidlu tul iż- żmien bħala rispons ta' żieda fil-pagi jew żieda fil-prezzijiet ta' oġġetti u servizzi oħra. Il-provveditur tiegħek ser ikollu bżonn jirrevedi miegħek il-baġit tiegħek regolarment biex jara li l-bżonnijiet tiegħek tal-kura jibqgħu jiġu sodisfatti.

Konsultazzjoni

Jekk il-provveditur tiegħek qed jaħseb li jrid jagħmel bidliet fil-kura u s-servizzi tiegħek jew dwar kif tirċevihom, hu jrid:

- jgħidlek għala l-bidla hi meħtieġa
- jispjega kif il-bidliet ser jolqtuk
- jagħtik tagħrif biex jgħinek tagħmel għażla infurmata
- jgħidlek meta iridu li jibdew l-arranġmenti mibdula
- jispjega x'għażliet oħra għandek, jekk ma taqbilx mal-bidliet.

Int tista' titlob li jkun hemm persuna ta' sapport biex jgħinek f'dawn id-diskussjonijiet mal-provveditur tiegħek. Dan jista' jinkludi r-rappreżentant tiegħek, servizz tal-avukatura (persuna li titkellem għalik) bħan-Netwerk tal-Avukatura ta' Persuni Akbar fl-Età (Older Persons Advocacy Network (OPAN)), jew interpretu.

Int għandek id-dritt tinnegozja l-bidliet kollha mal-provveditur tiegħek. Jekk ma taqbilx mal-bidliet, int tista' tkellem lill-provveditur tiegħek dwar x'jgħodd għalik u xi trid mill-pakkett tiegħek. Int tista' titlob lill-provveditur tiegħek biex jispjegalek għażliet oħra li jgħoddu aħjar għalik.

Jekk ma tistax tilħaq ftehim mal-provveditur tiegħek, int tista' tikkuntattja servizzi bla ħlas u konfidenzjali bħal OPAN għall-għajnuna tal-avukatura meta tkun qed tinnegozja l-kundizzjonijet mal-provveditur tiegħek.

Jekk m'intix kuntent bil-mod kif il-provveditur tiegħek qed jagħmel xi bidla, int tista' tipprovdi l-kummenti tiegħek jew tressaq ilment quddiem il-provveditur tiegħek jew tikkuntattja lill-Kummissjoni tal-Kwalità u tas-Sigurtà dwar il-Kura tal-Anzjani (Aged Care Quality and Safety Commission) (Kummissjoni) għall-għajnuna.

Is-servizzi huma konsistenti mal-bżonnijiet, il-miri u l-preferenzi tiegħek

Pjan ta' kura u tas-servizzi għandu jkun immexxi mill-konsumatur. Dan ifisser li l-provveditur tiegħek għandu jaħdem fi sħab miegħek biex jiddeterimina l-kura u s-servizzi li għandek bżonn u kif u meta dawn is-servizzi jitwasslulek.

Waqt li l-kura u s-servizzi tiegħek huma mmexxija mill-konsumatur, xi kultant:

- il-baġit tiegħek għandu mnejn ma jkoprix il-kura u s-servizzi kollha li tixtieq (pereżempju, jekk għandek bżonn kura essenzjali bħal nersink, din ikollha prijorità ogħla minn servizz estiż tat-tindif)
- il-provveditur tiegħek għandu mnejn ma jkunx jista' jwassal il-preferenzi kollha tas-servizz tiegħek eżattament kif jew meta tkun tridhom
- il-provveditur tiegħek għandu mnejn jitlob li jibdel il-ħin ta' meta tirċievi l-kura jew is-servizzi tiegħek jekk m'għandhomx ħaddiema tal-kura disponibbli fil-ħin tiegħek ippreferut. Hu importanti li taċċetta dan meta t-talba tkun raġjonevoli u mhux ser tolqot b'mod negattiv is-sigurtà jew il-benesseri tiegħek.

Għal kwalunkwe bidla għandek tkun infurmat dwarha b'mod trasparenti u ċar u li tispjega r-raġunijiet jekk ma jistgħux jissodisfaw il-preferenza/i tiegħek. Hekk kif ġie spjegat fil-qosor hawn fuq, il-provvedituri huma mistennija jikkonsultaw miegħek dwar kwalunkwe tibdil fl-arranġamenti tal-kura tiegħek.

Il-pjan tiegħek ta' kura u servizzi għandu jinkludi:

- Il-kura u s-servizzi bbażati fuq il-ħtiġijiet, preferenzi u miri tiegħek assessjati
- min ser jipprovdi l-kura tiegħek, inkluż jekk hux ser jintużawx sottokuntratturi
- il-ġurnata(ġranet), il-frekwenza u l-ħinijiet tas-servizzi tiegħek
- talbiet tat-tipi ta' servizzi li trid u kwalunkwe preferenzi li għandek, bħal l-għażla tiegħek tal-ħaddiem tal-kura (dejjem jiddependi minn jekk il-ħaddiem ikunx disponibbli jew le)
- dettalji dwar kif il-kura u s-servizzi ser jitwasslu inkluż konsiderazzjonijiet ta' kwalunkwe riskji għas-sigurtà u l-benesseri tiegħek.

Jekk taqbel dwar il-bidliet li l-provveditur tiegħek irid jagħmel, hu important li tistaqsi għal kopja tal-ftehim aġġornat, il-pjan tal-kura, il-baġit jew xi dokumenti oħra tiegħek, biex tkun żgur li l-bidliet huma preċiżi u li l-kundizzjonijiet huma kif ftehmt mal-provveditur tiegħek.

Waqt li m'għandek bżonn tiffirma xejn biex tagħmel il-bidliet, hu importanti li żżomm kopja ta' kwalunkwe d-dokumenti aġġornati li jirriflettu l-bidliet miftehma fl-arranġamenti tal-kura tiegħek.

Tmiem tal-kura u tas-servizzi mal-provveditur tiegħek

Il-kundizzjonijiet biex ittemm is-servizzi tiegħek fid-dar iridu jkunu nklużi fil-ftehim tiegħek tal-kura fid-dar.

Hemm xi ċirkustanzi meta l-provveditur tiegħek għandu mnejn iwaqqaflek it-twassil tas-servizzi fid-dar (magħrufa bħala security of tenure provisions - provvedimenti tas-sigurtà tal-pussess). Il-provveditur tiegħek għandu juża biss dawn il-provvedimenti meta ma jkunx hemm għażla oħra.

Jekk il-provveditur tiegħek jixtieq iwaqqaflek it-twassil tas-servizzi fid-dar, huma jridu jispjegaw ir-raġunijiet għala u jagħtuk provi ta' dawn ir-raġunijiet.

Jekk il-provveditur tiegħek itemm il-kura u s-servizzi tiegħek, int għandek id-dritt tagħżel liema provveditur ġdid trid li jwassallek il-kura u s-servizzi tiegħek.

Int ukoll tista' tagħżel jekk tridx ittemm it-twassil tas-servizzi fid-dar mill-provveditur tiegħek. Int għandek tavża lill-provveditur tiegħek bil-miktub. Il-ftehim tiegħek tal-kura fid-dar għandu jipprovdi dettalji dwar il-perjodu ta' avviż meħtieġ u jekk it-talba tiegħek għandhiex tkun b'ittra jew bl-imejl. Int għandek taħdem flimkien mal-provveditur kurrenti tiegħek u mal-provveditur il-ġdid biex tara li jkun hemm kontinwità fil-kura u s-servizzi tiegħek.

Il-provveditur tiegħek ma jistax jiċċarġjak miżata tal-ħruġ meta tħalli s-servizz tagħhom.

Tqabbil jew għażla tal-provvedituri billi tuża My Aged Care

Tagħżel int liema provveditur trid tuża għall-kura u għas-servizzi tiegħek

Is-sit tal-web ta' My Aged Care jgħinek tqabbel u tagħżel il-provvedituri u għandu tagħrif dwar il-prezzjiet li jiċċarġjaw. Int tista' ċċempel lil My Aged Care fuq 1800 200 422 biex tikseb aktar tagħrif jew għajnuna biex taqleb għall-provveditur/i differenti.

Int tista' tibbukkja appuntament wiċċ imb wiċċ ma' Uffiċjal Speċjalist tal-Kura tal-Anzjani (Aged Care Specialist Officer) billi ċċempel 1800 227 475.

Int tista' żżur is-sit tal-web: myagedcare.gov.au.

Avukatura u Sapport

Int tista' tikkuntattja lil-linja telefonika tas-sapport tal-Older Persons Advocacy Network (OPAN) fuq 1800 700 600 għal tagħrif u support bla ħlas u indipendenti jew żur opan.org.au biex tikseb aktar tagħrif kif jistgħu jgħinuk.

Il-Kummissjoni tista' tgħinek

Jekk għandek xi tħassib dwar il-kura u s-servizzi tiegħek, int tista' titkellem dwar it-tħassib tiegħek mal-provveditur tiegħek. Jekk tħossok skomdu titkellem mal-provveditur tiegħek dwar it-tħassib tiegħek, jew diġà ippruvajt mingħajr riżultat aċċettabbli, int tista' tikkuntattja lil Aged Care Quality Safety Commission u aħna ser ngħinuk.

Int tista' tikkuntattja lill-Aged Care Quality and Safety Commission billi:

Iċċempel	1800 951 822
Tmur Onlajn	agedcarequality.gov.au
Tibgħat email	info@agedcarequality.gov.au
Bil-posta	Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <fil-belt kapitali tiegħek>

Kif tista' tgħinek il-Kummissjoni?

Meta tikkuntattja l-Kummissjoni, aħna ser:

- nisimgħuwk biex nifhmu t-tħassib tiegħek
- nitkellmu mal-provveditur tiegħek
- nissapportja lilek u lill-provveditur tiegħek biex tkunu tafu d-drittijiet u r-responabbilitajiet tagħkom

- nkunu żguri li l-provveditur tiegħek jifhmu r-responsabbilitajiet tagħhom
- ngħinu lill-provveditur tiegħek jaqbel ma' pjan ta' azzjoni li jissodisfa dak li tkun qed tistenna
- nerġgħu niċċekkjaw miegħek biex insiru nafu jekk l-affarijiet marrux għall-aħjar.

Xi mistoqsijiet li tista' ssaqqsi lill-provveditur tiegħek

Diskussjoni mal-provveditur tiegħek tista' tgħinhom jifhmu aħjar il-bżonnijiet tiegħek jew it-tħassib tiegħek. Int tista' wkoll issaqsi lil membru tal-familja jew persuna li tirrappreżentak (advocate) biex jitkellem għalik.

Hemm xi mistoqsijiet inklużi hawn taħt li jistgħu jgħinuk biex tkun tista' tagħmel dawn it-taħdidiet mal-provveditur tiegħek.

Il-provveditur tiegħi irid jagħmel bidliet fl-arranġamenti tal-kura tiegħi.

- X'inhuma l-bidliet kollha li qed titlobni li għandi naqbel magħhom?
  - Bidliet fil-prezzijiet?
  - Bidliet fil-kura u s-servizzi?
  - Bidliet fil-ħinijet skedati tal-kura u tas-servizz?
- Għala hemm bżonn tagħmel dawn il-bidliet?
- Hemm xi tagħrif mill-gvern li tista' tibgħatli dwar dan?

Kif ser jolqtuni il-bidliet?

- Ser nispiċċa agħar permezz ta' dawn il-bidliet?
- Ser nirċievi l-istess kura u servizzi?
- Ser tiġini aktar?
- Hemm xi għażliet oħra li nista' nagħżel?

Il-provveditur tiegħi irid iżid il-prezzijiet tiegħu

- Kollox ser jiswieli aktar, jew il-kura personali tiegħi biss?
- Tista' turini kif il-baġit tiegħi ser jinbidel?
- Il-fondi tal-pakkett (ta' kura u servizzi) tiegħi ser ifendu għal l-bidliet?

Il-provveditur tiegħi irid jibdel jew jew jestendi l-ħin tal-kura u tas-servizzi tiegħi.

- Għala issa qed jieħu aktar żmien biex tipprovdi l-istess kura u servizzi?
- Jien kuntent bl-arranġamenti kurrenti tiegħi; nista' nżomm l-affarijiet kif inhuma?
- Kif nista' nkompli nirċievi s-servizzi tiegħi essenzjali fil-ħin li jgħodd għalija?

Il-provveditur tiegħi talabni niffirma xi ħaġa

- Għala qed nintalab niffirma?
- Nista' ningħata aktar żmien biex naħsibha?
- Miniex żgur li qed nifhem dak kollu li hemm f'dan id-dokument. Hemm xi ħadd li jista' jgħini u jispjegahuli?
- Ser nirċievi kopji ta' xi ħaġa li ffirmajt?

Il-provveditur tiegħi qalli li ser iwaqqfu l-kura u s-servizzi tiegħi

- X'inhuma r-raġunijiet għala qed iwaqqfu l-kura tiegħi?
- Kif tista' twaqqaf il-kura tiegħi meta għandna ftehim?
- Kif ser inkompli nirċievi l-kura u s-servizzi tiegħi jekk intom twaqqful-kura tiegħi?

Jekk il-provveditur tiegħek waqqaf il-kura u s-servizzi tiegħek mingħajr il-permess tiegħek, int tista' tikkuntattja lill-Kummissjoni għall-għajnuna.

Il-Lista tiegħek tal-iċċekkjar

Nifhem x'inhuma l-bidliet?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur
Nifhem għala qed isiru l-bidliet?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur
Nifhem għala qed jiswewli aktar?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur
Ngħatajt għażla?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur
Għandi t-tagħrif kollu li għandi bżonn dwar dawn il-bidliet?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur
Ġejt mogħti żmien biżżejjed biex naħseb dwar il-bidliet?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur
Għandi kopja ta' kwalunkwe dokument li ġejt mitlub niffirma?	☐ Iva	☐ Le	☐ Mhux żgur

Jekk weġibt **le** jew **mhux żgur** għal kwalunkwe waħda minn dawn il-mistoqsijiet, int tista':

- Tkellem lill-provveditur tiegħek għal aktar tagħrif
- Ikkuntattja lill-Kummissjoni tal-Kwalità u tas-Sigurtà tal-Kura tal-Anzjani (Aged Care Quality and Safety Commission)

L-Aged Care Quality and Safety Commission tirrikonoxxi s-Sidien Tradizzjonali tal-pajjiż madwar l-Awstralja u l-konnessjoni tagħhom kontinwa mal-art, mal-baħar u mal-komunità. Aħna nirrispettawhom u l-kultura tagħhom u lill-Anzjani (Elders) kemm tal-passat u dawk preżenti.

Mejju 2023

Ċempel
1800 951 822

Żur il-Web
agedcarequality.gov.au

Ikteb
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, fil-belt kapitali tiegħek