



Ano ang magagawa ko kung babaguhin ng tagapagbigay ng serbisyo ang kaayusan ng aking mga serbisyong pantahanan?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Magbibigay ng gabay itong pang-impormasyong pahina sa mga taong gumagamit ng mga serbisyong pantahanan sa pamamagitan ng Programa ng Mga Sistema ng Pangangalaga sa Tahanan (Home Care Packages Program) at kung ano ang magagawa mo kung gustong baguhin ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang kaayusan ng iyong serbisyong pantahanan.



Ano ang dapat mong malaman kung ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay gumagawa ng mga pagbabago

Maaaring ang kaayusan ng iyong pangangalaga at serbisyong pantahanan ay kailangang baguhin sa paglipas ng panahon. Napakaraming mga dahilan kung bakit nangyayari ang mga pagbabagong ito, katulad ng mga pagbabago ng mga pangangailangan mo sa pangangalaga o kaya ang halaga ng mga gastusin sa paghahatid ng mga serbisyo sa iyo.

Mayroon kang mga karapatan at kailangang sundin ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang mga tungkulin nila alinsunod sa batas kapag tinatanong ka na gumawa ng mga pagbabago sa mga kaayusan ng serbisyo. Ang mga pagbabago ay maaaring gawin ayon sa mga kondisyon ng iyong kasunduan sa pangangalaga sa tahanan, sa mga pangangalaga at serbisyong tinatanggap mo at/o sa iyong budget.

Ang iyong kasunduan

Ang iyong kasunduan sa pangangalaga sa tahanan ay isang legal na kasunduan sa pagitan mo at ng iyong tagapagbigay ng serbisyo. Itinatalaga dito kung paano ibibigay sa iyo ang pangangalaga at mga serbisyo, kung sino ang magbibigay ng mga ito at kung magkano ang aabutin ng gastos. Bilang bahagi ng kasunduan, ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay dapat magbigay sa iyo ng isa-isang kwenta ng budget at ng plano ng iyong pangangalaga at mga serbisyo.

Hindi ka dapat parang minamadali o pinupursigi na makipagkasundo. Kailangan mong maglaan ng oras na maintindihan ang kasunduan bago mo ito pirmahan.

Dapat makipag-usap sa iyo ang tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa gagawing mga pagbabago sa iyong kasunduan kung:

- nagbago ang iyong mga pangangailangan sa pangangalaga
- nagbago ang antas ng iyong pangangalaga
- humiling ka ng pagrerepaso
- nagbago ang mga sisingiling presyo ng iyong tagapagbigay ng serbisyo, o kaya
- binago ng Pamahalaan ang mga programa sa mga serbisyong pantahanan o sa mga kaayusan sa pagpopondo at dahil dito ay binabago nito ang mga kondisyon ng mga kaayusan sa iyong pangangalaga.

Kung may ginawang mga pagbabago sa iyong kasunduan, dapat kang bigyan ng kopya ng binagong kasunduan. Dapat kang tanungin ng iyong tagapagbigay ng serbisyo kung pumapayag ka sa mga pagbabago. Hindi mo kailangang aktuwal na pirmahan ang dokumento para ipabatid ang iyong pagpayag, ngunit dapat na palaging may nakasulat na ulat ang iyong tagapagbigay ng serbisyo na pumayag ka sa mga pagbabago.

Pagpepresyo

Dapat na ipaalam ng iyong tagapagbigay ng serbisyo kung kailangan nilang baguhin ang mga presyo ng pagsingil para sa iyong pangangalaga at mga serbisyo at ang mga dahilan kung bakit babaguhin. Kung babaguhin ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang mga presyo, kailangan nilang:

- magbigay ng malinaw na paliwanag kung magkano ang magiging singil para sa iyong pangangalaga at mga serbisyo
- magbigay ng malinaw ng paliwanag sa mga dahilan ng pagtaas (halimbawa, tumaas ang mga pasweldo, indeksasyon, mga presyo ng gasolina atbp.)
- tiyakin na reasonable ang mga presyo na kanilang sinisingil (halimbawa, dahil sa paggamit mo ng serbisyo sa pamamagitan ng iyong Home Care Package, katulad ng mga serbisyo sa paghahardin, hindi dapat magmamahal ang presyo kung ikaw mismo ang nag-organisa nito)
- na huwag magkunwari na ang mga pagtaas ng presyo ay dahil dinagdagan ang oras sa mga serbisyo na hindi naman kailangan (halimbawa, pagsingil ng 2 oras sa pagpapa-inom ng gamot na hindi naman aabutin ng ganun katagal)
- na huwag magtakda o maningil ng minimum na oras sa serbisyo na hindi naman kailangan nito (halimbawa, tumatanggap lamang ng serbisyo para sa tig-2 oras na bloke at hindi pumapayag magbigay ng pang-15-minutos na serbisyo)
- huwag maningil sa iyo ng mga serbisyo na hindi mo naman talagang tinanggap
- huwag maningil sa iyo nang hiwalay para sa mga ipinatrabaho sa ibang tao na mga serbisyo, kahit na ikaw lang ang sariling namamahala ng iyong home care package.

Ang iyong budget

Dapat magbigay sa iyo ng nakasulat na inisa-isang budget ang tagapagbigay ng serbisyo na nakadetalye ang pangangalaga at mga serbisyong tatanggapin mo at kung magkano ang gastos na aabutin ng mga ito. Ang antas ng iyong package ang magpapasiya kung anong mga pondo ang maaaring makuha para sa iyo at ang budget mo ang magtatakda kung paano ito gagastusin.

Dapat kang kasali sa pagpapalano ng iyong budget at dapat nitong ilalarawan ang iyong natasang mga pangangailangan, layunin at kagustuhan.

Ang iyong budget ay dapat repasuhin at baguhin kung ang mga pagbabago ay:

- sa iyong pangangalaga at mga serbisyo
- sa mga halaga ng gastos na aabutin sa pagbibigay ng pangangalaga at mga serbisyo
- ikaw ang humiling ng pagrerepaso ng iyong budget.

Ang mga halaga ng gastos sa paghahatid ng pangangalaga ay magbabago sa paglipas ng panahon dahil tumataas ang mga pasahod o tumataas ang mga presyo ng ibang mga bilingin at serbisyo. Ang iyong tagapagbigay ng serbisyo at ikaw ay dapat regular na nagrerepaso ng iyong budget para matiyak na natutugunan ang iyong mga pangangailangan sa pangangalaga.

Pagkokonsulta

Kung iniisip ng iyong tagapagbigay ng serbisyo na magsagawa ng mga pagbabago sa iyong pangangalaga at mga serbisyo o kung paano mo ito matatanggap, dapat silang:

- magsabi sa iyo kung bakit kailangan ang pagbabago
- magpaliwanag kung paano makakaapekto sa iyo ang mga pagbabago
- magbigay sa iyo ng impormasyon para matulungan kang makapili nang mahusay
- magsabi sa iyo kung kailan nila sisimulan ang mga pagbabago ng kasunduan

- magpaliwanag kung ano pa ang ibang mga mapagpipilian mo, kung hindi ka pumapayag sa mga pagbabago.

Makakahiling ka ng isang taong tagasuporta para matulungan ka sa mga pakikipagtalakayan nito sa iyong tagapagbigay ng serbisyo. Makakabilang dito ang iyong taong hinirang, gagamit ng serbisyo ng tagapagtaguyod katulad ng Older Persons Advocacy Network (OPAN), o ng isang interpreter.

Mayroon kang karapatan na makipag-aregluhan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa lahat ng mga pagbabago. Kung hindi ka pumapayag sa mga pagbabago, maaari kang makipag-usap sa iyong tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa kung ano ang gumagana para sa iyo at kung ano ang gusto mo sa sistema ng iyong plano. Maaari mong hilingin sa iyong tagapagbigay ng serbisyo na ipaliwanag ang iba pang mga mapagpipilian na makakabuti para sa iyo.

Kung hindi kayo magkasundo ng iyong tagapagbigay ng serbisyo, makakatawag ka sa walang bayad at kumpidensyal na mga serbisyo kagaya ng OPAN para sa tulong ng pagtatanggol kung nakikipag-areglo sa iyong tagapagbigay ng serbisyo para sa mga kondisyon ng kasunduan.

Kung hindi mo gusto ang paraan ng pagbabago na ginagawa ng iyong tagapagbigay ng serbisyo, makapagbibigay ka ng balik-puna o magsalang ng reklamo sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o tumawag sa Aged Care Quality and Safety Commission (Commission) para matulungan ka.

Ang mga serbisyo ay bagay sa iyong mga pangangailangan, layunin at kagustuhan

Ang nagtutulak sa isang plano sa pangangalaga at mga serbisyo ay ang tagagamit. Ibig sabihin nito na ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay dapat na makipagtulungan sa iyo para matukoy ang kailangan mong pangangalaga at mga serbisyo at kung paano at kailan maihahatid ang mga serbisyong ito.

Habang ang iyong pangangalaga at mga serbisyo ay tulak ng tagagamit, kung minsan ay:

- hindi kakayaning sakupin ng iyong budget ang lahat ng mga pangangalaga at serbisyong gusto mo, (halimbawa, kung kailangan mo ng mahalagang pangangalaga kagaya ng nursing, iyan ay magiging prayoridad kaysa sa mas mahabang oras na serbisyo ng paglilinis)
- maaaring hindi maihatid ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang lahat ng mga eksaktong kagustuhan mo kung paano o kung kailan mo gusto ang mga ito
- maaaring hilingin ng iyong tagapagbigay ng serbisyo na palitan ang oras ng pagtanggap mo ng pangangalaga o mga serbisyo kung wala silang maipapadalang tauhan sa oras na gusto mo. Mahalagang naiintindihan mo ito kung ang kahilingan ay resonable at hindi naman negatibong makakaapekto sa iyong kaligtasan at kagalingan.

Ang anumang mga pagbabago ay dapat iparating sa iyo sa paraang nakabukas at malinaw na usapan na ipinapaliwanag ang mga dahilan kung bakit hindi mapagbibigyan ang iyong mga gusto/kagustuhan. Kagaya ng naunang sinasabi sa itaas, inaasahan na ang mga tagapagbigay ng serbisyo ay makikipagkonsulta sa iyo tungkol sa anumang mga pagbabago sa mga kaayusan ng pangangalaga.

Dapat na kasama sa iyong plano ng mga pangangalaga at serbisyo:

- ang pangangalaga at mga serbisyo ay nakabatay sa natasang mga pangangailangan mo, mga kagustuhan at mga layunin.
- sino ang magbibigay sa iyo ng pangangalaga pati na kung sakaling gagamit ng mga pinakontraang tauhan
- ilang araw(mga), gaano kadalas at mga oras ng pagseserbisyo

- mga kahilingan tungkol sa mga klase ng serbisyong gusto mo at anumang mga ginugusto mo sana, kagaya ng kung sinong tao ang gusto mong gagawa (depende kung mayroon)
- mga detalye kung paano maihatid ang pangangalaga at mga serbisyo, pati na ang pagsasa-alang-alang kung mayroon mang mga panganib sa iyong kaligtasan at kagalingan.

Kung pumapayag ka sa mga pagbabago na gustong gawin ng iyong tagapagbigay ng serbisyo, mahalagang humingi ka ng isang kopya ng binagong kasunduan, plano ng pangangalaga, budget o kaya anumang iba pang mga dokumento upang matiyak na tama ang mga pagbabago at ang mga kondisyon at tema ng kasunduan ay naaayon sa pinagkasunduan mo at ng iyong tagapagbigay ng serbisyo.

Kahit hindi ka kailangang pumirma para matupad ang mga pagbabago, mahalagang magtago ng isang kopya ng alinmang mga binagong dokumento na magpapakita ng mga pinagkasunduang pagbabago sa kaayusan ng iyong pangangalaga.

Pagwawakas ng iyong pangangalaga at mga serbisyo sa iyong tagapagbigay ng serbisyo

Ang mga kondisyon sa pagwawakas ng iyong mga serbisyo sa tahanan ay dapat na kasama sa kasunduan ng iyong pangangalaga sa tahanan.

May ilang mga pangyayari na maaaring itigil ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang paghahatid sa iyo ng mga serbisyo sa tahanan (ang tawag dito ay mga probiso ng kasiguruhan ng panunungkulan). Gagamitin lang ito ng iyong tagapagbigay ng serbisyo bilang panghuling paraan ng pag-aksyon.

Kung gustong itigil ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang paghahatid sa iyo ng mga serbisyo ng pangangalaga sa tahanan, kailangan nilang ipaliwanag kung anong mga dahilan at magbigay ng katibayan ng mga dahilan sa iyo.

Kapag ang pangangalaga at mga serbisyo mo ay winakasan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo, mayroon kang karapatan na pumili ng bagong tagapagbigay ng serbisyo para maghatid sa iyo ng pangangalaga at mga serbisyo.

Karapatan mo rin kung gusto mong wakasan ang paghahatid ng mga serbisyo sa tahanan mula sa iyong tagapagbigay ng serbisyo. Kailangang ipaalam mo ito sa iyong tagapagbigay ng serbisyo sa pamamagitan ng sulat. Dapat nakalagay sa iyong kasunduan ng pangangalaga sa tahanan ang mga detalye tungkol sa kinakailangang takdang panahon ng pag-aabiso at kung ang kahilingan ay gagawin sa pamamagitan ng sulat o email. Kailangang kang makipagtulungan sa iyong kasalukuyang tagapagbigay ng serbisyo at nang bagong magiging tagapagbigay ng serbisyo para matiyak ang pagpapatuloy na umaandar ang iyong pangangalaga at mga serbisyo.

Hindi ka dapat pagbayarin sa pagwawakas na singil ng iyong tagapagbigay ng serbisyo dahil sa pagwawakas ng serbisyo nila.

Pagkukumpara o pagpili ng mga tagapagbigay ng serbisyo na padadaanin sa My Aged Care

Nasa iyo ang pagpili kung sinong tagapagbigay ng serbisyo ang iyong gagamitin para sa iyong pangangalaga at mga serbisyo.

Ang website ng My Aged Care ay makakatulong sa iyo para magkumpara at makapili ng mga tagapagbigay ng serbisyo at mayroong impormasyon tungkol sa mga presyo na kanilang sinisingil. Maaari ka ding tumawag sa My Aged Care sa numero 1800 200 422 para sa karagdagang impormasyon o para sa tulong tungkol sa pagpapalit ng bagong (mga) tagapagbigay ng serbisyo.

Maaari ka ding magpalista ng harap-harapang pakikipagtipan sa isang Ispesyalistang Opisyal na taga-Aged Care sa pamamagitan ng pagtawag sa 1800 227 475

Maaari kang bumisita sa website:
myagedcare.gov.au.

Pagtataguyod at Suporta

Matatawagan mo ang pangsuportang linya ng Older Persons Advocacy Network (OPAN) sa 1800 700 600 para sa isang libre at independiyenteng impormasyon at suporta o bisitahin ang opan.org.au para sa karagdagang kaalaman tungkol sa kung paano sila makakatulong sa iyo.

Makakatulong sa iyo ang Komisyon (Commission)

Kung mayroon kang mga pag-aalala tungkol sa iyong pangangalaga at mga serbisyo, maaari mong iparating sa iyong tagapagbigay ng serbisyo. Kung pakiwari mo na hindi komportableng kausapin ang iyong tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa iyong mga ipinag-aalala o nagawa mo na ngunit walang magandang resulta, maaari mong tawagan ang Aged Care Quality and Safety Commission at tutulungan ka namin.

Maaari mong kontakin ang Aged Care Quality and Safety Commission sa:

Telepono 1800 951 822

Online (sa kompyuter) agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

Pagpadala ng sulat Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <iyong kabisera ng lungsod>

Paano ka matutulungan ng Commission?

Kapag kumontak ka sa Commission, kami ay:

- makikinig sa iyong sasabihin para maintindihan ang iyong mga ipinag-aalala
- makikipag-usap sa iyong tagapagbigay ng serbisyo
- susuporta sa iyo at sa iyong tagapagbigay ng serbisyo para malaman ang iyong mga karapatan at mga tungkulin

- magtitiyak na naiintindihan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang kanilang mga responsibilidad
- tutulungan ang iyong tagapagbigay ng serbisyo para pumayag sa planong gagawin na matutugunan ang iyong mga inaasahan
- magtatanong ulit sa iyo pagkaraan kung nagkaroon ba ng magandang resulta.

Ang ilang mga katanungan na maaari mong itanong sa iyong tagapagbigay ng serbisyo

Ang isang pakikipagtalakayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo ay makakatulong na maintindihan nila nang mas mabuti ang iyong mga pangangailangan o ipinag-aalala. Maaari mo ring hilingin ang isang kamiembro ng pamilya o tagataguyod na siyang makiharap sa kanila para sa iyo.

May mga ilang katanungan sa ibaba na makakatulong sa pakikipagtalakayan mo sa iyong tagapagbigay ng serbisyo.

Gustong baguhin ng aking tagapagbigay ng serbisyo ang mga kaayusan ng pangangalaga ko

- Ano-ano ang mga pagbabago na gusto ninyong pumayag ako?
 - Pagbabago sa mga presyo?
 - Pagbabago sa pangangalaga at mga serbisyo?
 - Pagbabago sa mga nakaiskedyul na mga oras ng pangangalaga at serbisyo?
- Bakit kailangan ninyong gawin ang mga pagbabagong ito?
- Mayroon bang impormasyon ngkol dito na galing sa gobyerno na maaari ninyong ipadala sa akin?

Paano ako maaapektuhan ng mga pagbabago?

- Magiging mas malala ba ang aking sitwasyon sa mga pagbabagong ito?
- Matatanggap ko pa rin ba ang kaparehong pangangalaga at mga serbisyo?
- Mas mahal ba ang aking babayaran?
- Ano pang ibang mapapagpilian na makukuha ko?

Gustong itaas ng aking tagapagbigay ng serbisyo ang mga presyo

- Ang lahat ba ay tataas ang presyo o ang aking personal na pangangalaga lamang?
- Maaari nyo bang ipakita sa akin kung paano magbabago ang aking budget?
- Sasakupin ba ng aking mga pondo sa sistema ang mga pagbabago?

Gusto ng aking tagapagbigay ng serbisyo na baguhin o pahabain ang oras ng aking pangangalaga at mga serbisyo

- Bakit ngayon ay magiging mas mahaba ang oras sa pagbibigay ng kaparehong pangangalaga at mga serbisyo?
- Masaya na ako sa kasalukuyan kong tinatanggap na kaayusan; pwede ko bang panatiliin ang ganyan sa ngayon?
- Paano ko patuloy na matatanggap ang aking mga mahalagang serbisyo sa tamang oras?

May pinapipirmahan sa akin ang tagapagbigay ng serbisyo

- Ano ang gusto nilang pirmahan ko?
- Maaari ba akong bigyan ng panahon para pag-isipan ito?
- Hindi ako nakatitiyak kung lubos kong naiintindihan itong dokumento. Mayroon bang makakatulong sa akin na ipaliwanag ito?
- Makakakuha ba ako ng mga kopya sa anumangbagay na pinirmahan ko?

Sinabi ng aking tagapagbigay ng serbisyo na ititigil nila ang pagbibigay ng aking pangangalaga at mga serbisyo

- Ano-ano ang mga dahilan kung bakit ititigil nila ang aking pangangalaga?
- Paano ninyo ititigil ang aking pangangalaga samantalang mayroon tayong kasunduan?
- Paano ako magkakaroon ng pangangalaga at mga serbisyo kung ititigil ninyo ang pagbibigay ng aking pangangalaga?

Kung itinigil ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang iyong pangangalaga at mga serbisyo nang wala kang pagpayag, maaari mong kontakin ang Commission para makatulong.

Ang iyong listahan

Naiintindihan ko ba kung ano-ano ang mga babaguhin?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak
Naiintindihan ko ba kung bakit isinasagawa ang mga pagbabago?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak
Naiintindihan ko ba kung bakit mas magmamahal ang aking babayaran?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak
Ako ba ay binigyan ng mapagpipilian?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak
Ako ba ay mayroon ng lahat na impormasyon tungkol sa mga pagbabagong ito?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak
Ako ba ay binigyan ng panahon para mapag-isipan ang tungkol sa mga pagbabagong ito?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak
Mayroon ba akong kopya ng anumang dokumento na pinapipirmahan sa akin?	<input type="checkbox"/> Oo	<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Hindi nakatitiyak

Kung sinagot mo ng **hindi** o **hindi nakatitiyak** ang anuman sa mga katanungang ito, maaari kang:

- Makipag-usap sa iyong tagapagbigay ng serbisyo para sa karagdagang impormasyon
- Kumontak sa Aged Care Quality and Safety Commission



Kinikilala ng Aged Care Quality and Safety Commission ang Mga Katutubong May-ari ng kabayanan sa buong Australya, at ang kanilang patuloy na pagkakaugnay sa lupain, karagatan at komunidad. Nagbibigay respeto kami sa kanila at kanilang mga kultura, at sa kanilang mga Nakatatanda, sa magkaparehong nakaraan at kasalukuyan.

Mayo 2023



Telepono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Pagsusulat

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, sa iyong kabisera ng lungsod