

Niniejsza ulotka jest częścią serii napisanej przez pielęgniarki, lekarzy i ekspertów z doświadczeniem w opiece nad osobami starszymi. Seria ma na celu ułatwienie twojej podróży do stacjonarnej opieki nad osobami starszymi. Poszukaj innych ulotek z pytaniami dotyczącymi konkretnych potrzeb w zakresie opieki. Można je pobrać pod adresem: [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Ulotki mogą okazać się przydatne przy:

- Poszukiwaniu wysokiej jakości placówki opieki nad osobami starszymi
- Przeglądzie jakości obecnego domu opieki nad osobami starszymi
- Wyborze pomiędzy dwoma domami opieki nad osobami starszymi, które wydają się podobne.

Ważne jest, aby w zespole wykwalifikowanych pracowników było wystarczająco dużo zarejestrowanych pielęgniarek, aby zaspokoić potrzeby wszystkich. Powinieneś zadać pytania dotyczące tego, w jaki sposób zostaną spełnione twoje indywidualne potrzeby w zakresie opieki.

Wielu pracowników nosi podobne mundury. To, że ktoś wygląda jak pielęgniarka, nie oznacza, że nią jest. Oto różnice:

**Dyplomowana pielęgniarka (RN)** ukończyła co najmniej trzyletni kurs pielęgniarski. Może podejmować zabiegi pielęgniarskie, zarządzać lekami przeciwbólowymi i zapobiegać niepotrzebnym hospitalizacjom.

**Pielęgniarka niższego stopnia (EN)** pracuje pod kierunkiem RN. Obie są zarejestrowane przez organ regulacyjny. Rejestracja zapewnia utrzymanie standardów zawodowych i chroni społeczeństwo.

**Assistants in Nursing (AIN) / Care Workers / Care Service Employees (CSE)** pracują pod nadzorem pielęgniarek i zapewniają większość opieki w placówkach stacjonarnych i społecznych. Ich poziom wykształcenia jest zmienny.



## MASZ PRAWO POPROSIĆ

Jeśli potrzebujesz adwokata lub specjalistycznej porady w jakiegokolwiek sprawie nieujętej w tej ulotce:

<b>My Aged Care</b> ☎ 1800 200 422 <a href="http://myagedcare.gov.au">myagedcare.gov.au</a>	<b>Centrelink Financial Information Officer</b> (pracownik informacji finansowej Centrelink) ☎ 132 300
<b>Serwis praw seniorów / OPAN</b> ☎ 1800 700 600	<b>Australian Competition &amp; Consumer Commission</b> (Australijska Komisja ds. Konkurencji i Konsumentów) ☎ 1300 302 502



Aby wyjaśnić, jak działają opłaty w domach opieki nad osobami starszymi, pobierz ulotkę o umowach i opłatach [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Niniejsza ulotka została opracowana i zatwierdzona przez:



Pełną listę organizacji wspierających można znaleźć na stronie [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Jeśli masz wątpliwości dotyczące placówki opieki nad osobami starszymi, skontaktuj się z:

☎ 1800 951 822



[www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)



# 10

## Pytań do zadania

O

# DOPLĄTY ZA USŁUGI DOTYCZĄCE MIESZKANIOWEJ OPIEKI NAD OSOBAMI STARSZYMI

### (EXTRA CHARGES - POLISH)



[www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

*Oplaty i należności w stacjonarnej opiece nad osobami starszymi są niejasne. Aby uzyskać informacje na temat standardowych opłat zapoznaj się z naszą ulotką zawierającą 10 pytań o umowy i opłaty. Niniejsza ulotka opisuje te dodatkowe usługi oferowane w domach opieki nad osobami starszymi pod nazwami takimi jak pakiety "Comfort Club" (Klub Komfort) lub "Premium Club" (Klub Premium). Bardzo ograniczona liczba ma tzw. **Extra Service Status (status usługi specjalnej)** i oferuje wszechstronne, najwyższej jakości zakwaterowanie i usługi luksusowe, zgodnie z definicją zawartą w ustawie o opiece nad osobami starszymi. Usługi te nie są tematem tej ulotki.*

## 1 Czym są Additional Services (usługi dodatkowe)?

Usługi dodatkowe to pakiety „doładowań” do oferowanych usług standardowych.

Takie usługi są bardzo zróżnicowane i mogą obejmować lepsze produkty prysznicowe, dodatkowe posiłki lub pakiety rozrywkowe. Te dodatkowe usługi nie są regulowane, więc sprawdź, czy oferowane produkty spełniają twoje szczególne potrzeby.

## 2 Czy muszę płacić za dodatkowe usługi, nawet jeśli ich nie potrzebuję?

Nie, jest to całkowicie twój wybór.

Należy jednak pamiętać, że niektóre miejsca nakładają niepodlegające negocjacji dodatkowe opłaty za usługi jako warunek przyjęcia i dlatego zawsze należy zapytać przed podpisaniem jakiegokolwiek umowy.

## 3 Jak zapłacić za usługi dodatkowe?

Możesz po prostu „płacić na bieżąco”, jak określono w umowie, lub zbierać opłaty na poczet Refundable Accommodation Payment (RAD) (zwrotnej opłaty za zakwaterowanie). Pod koniec pobytu kwota RAD zostanie zwrócona po odjęciu wszelkich dodatkowych opłat za usługi i odsetek od tych opłat. Należy pamiętać, że zarówno naliczone opłaty, jak i naliczone odsetki od tych opłat

będą na stosunkowo wysokie oprocentowanie. To, co może wydawać się niewielką opłatą za regularne usługi dodatkowe, może szybko stać się dużą kwotą.

## 4 Skąd będę wiedział, do czego mam prawo?

Zanim się wprowadzisz, powinieneś wynegocjować, jakie dodatkowe usługi chciałbyś otrzymać i za które jesteś skłonny zapłacić. Powinieneś otrzymać informację o kosztach. Upewnij się, że wszystko to jest zapisane w umowie, abyście ty i twoja rodzina dokładnie wiedzieli, jakie dodatki powinieneście otrzymać.

## 5 Nie mogę już napić się kieliszka wina, ale nadal jest to część moich usług dodatkowych – czy mogę z tego zrezygnować?

Nie powinieneś być proszony o zapłacenie za usługi lub dodatki, z których nie możesz skorzystać. Poproś o renegotjację umowy z dostawcą. Jeśli masz jakiegokolwiek problemy, lista agencji, które mogą ci pomóc, znajduje się na odwrocie tej ulotki.

## 6 Czy powinienem czuć się winny, jeśli nie akceptuję usług dodatkowych?

Masz prawo do wysokich standardów opieki, żywienia i zakwaterowania niezależnie od tego, czy płacisz dodatkowo. Tylko dlatego, że niektórzy ludzie płacą za dodatki, nie oznacza, że opieka i dieta dla wszystkich innych powinny być gorsze. Istnieje Charter of Aged Care Rights\* (Karta praw do opieki nad osobami starszymi), która stwierdza, że każdy powinien otrzymać wysokiej jakości, bezpieczną opiekę bez względu na to, czy płaci za dodatkowe przedmioty lub usługi, czy nie.

## 7 Lubię codzienne śniadanie na ciepło, ale to część usług dodatkowych. Jeśli nie stać mnie na dodatki, ale chcę śniadanie na ciepło, mogę je dostać?

Masz prawo do opieki skoncentrowanej na osobie, co oznacza, że opieka, którą otrzymujesz, powinna opierać się na twoich indywidualnych potrzebach

i preferencjach. Możesz poprosić o codzienne śniadanie na ciepło w ramach podstawowej opłaty za zakwaterowanie. Twój usługodawca musi spełnić uzasadnione prośby o żywność, która zaspokoi twoje potrzeby fizyczne i kulturowe. Pamiętaj, aby upewnić się, że wszystko, co indywidualnie negocjujesz, jest zapisane w umowie przed wprowadzeniem się.

## 8 Jak mogę zapewnić, że otrzymam usługi, za które płacę?

Dodatkowe usługi nie są rządowo regulowane, ale dostawca nadal jest prawnie zobowiązany do wywiązania się z umowy. Jeśli braki kadrowe oznaczają, że nie otrzymasz oczekiwanej usługi lub wyczerpią się zapasy, możesz skorzystać z prawa konsumenckiego w odniesieniu do usług / produktów, za które zapłaciłeś, ale których nie otrzymałeś. Skorzystaj z numeru na odwrocie tej ulotki, aby uzyskać pomoc / złożyć skargę.

## 9 Wycieczki jednodniowe są częścią usług dodatkowych, ale czy mimo to nie powinienem mieć do nich prawa?

Usługodawca musi dopilnować, żebyś miał wsparcie w utrzymaniu kontaktu ze swoją społecznością i zapewnieniu opieki społecznej. Możesz jednak na rozsądnych zasadach zostać poproszony o zapłacenie za coś ponad to, na przykład za wycieczki do teatru. Upewnij się, że skonsultowano się z tobą i wyrażasz zgodę na zapłatę przed wzięciem udziału.

## 10 Czy muszę kupować produkty od mobilnych sprzedawców detalicznych, którzy odwiedzają to miejsce?

Nie powinieneś czuć się zobowiązany do zakupu jakichkolwiek przedmiotów ani czuć się do tego zmuszany. Jeśli potrzebujesz wsparcia w podejmowaniu decyzji, przed podjęciem decyzji o zakupie należy zawsze skonsultować się z wyznaczonym przedstawicielem / najbliższym krewnym. Personel zatrudniony do opieki nad tobą nie może podejmować tych decyzji w twoim imieniu.

\* <https://agedcare.health.gov.au/quality/single-charter-of-aged-care-rights>