

Данная листовка — одна из серии листовок, написанных медсестрами, врачами и экспертами, имеющими опыт ухода за пожилыми людьми. Рассматриваемая серия направлена на то, чтобы облегчить ваше знакомство с интернатным уходом за пожилыми людьми. Вопросы, с помощью которых можно узнать о специфических потребностях в уходе, можно найти в других листовках. Их можно скачать на сайте: www.10questions.org.au

Данные листовки могут быть вам полезны, если вы:

- находитесь в поиске высококачественного интернатного учреждения по уходу за пожилыми людьми
- анализируете качество вашего текущего интернатного учреждения по уходу за пожилыми людьми
- выбираете между двумя схожими между собой интернатными учреждениями по уходу за пожилыми людьми.


Важно, чтобы в штате рассматриваемого учреждения было достаточно квалифицированных медсестер, чтобы количество персонала могло удовлетворить потребности каждого клиента. Вам следует задать вопросы о том, как именно будут удовлетворены ваши индивидуальные потребности в уходе.

Многие сотрудники носят похожую форму. Но просто потому, что кто-то выглядит как медсестра, не означает, что они являются таковыми. Вот в чем различия:

Дипломированные медсестры (RN) прошли как минимум трехлетний курс бакалавриата сестринского дела. Они могут проводить процедуры по уходу за больными, назначать обезболивающие препараты и помогать предотвращать ненужные госпитализации.

Аттестованные медсестры (EN) работают под руководством дипломированных медсестер. В обоих случаях медсестры имеют лицензию, выданную регулирующим органом. Лицензирование обеспечивает соблюдение профессиональных стандартов и защищает интересы общества.


Помощники по уходу (AIN) / работники по уходу / сотрудники службы по уходу (CSE) работают под наблюдением медсестер и предоставляют большую часть ухода в стационарных учреждениях и по месту жительства. Их уровень подготовки может варьироваться.



ВЫ ВПРАВЕ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ

Если вам требуется защита или консультация специалиста по какому-либо вопросу, не раскрытому в этой листовке:

<p>My Aged Care ☎ 1800 200 422 myagedcare.gov.au</p> <p>Служба по правам пожилых людей / OPAN ☎ 1800 700 600</p>	<p>Сотрудник по финансовой информации Centrelink ☎ 132 300</p> <p>Австралийская комиссия по конкуренции и защите прав потребителей ☎ 1300 302 502</p>
---	---



Для получения информации о том, как работают сборы в интернатных учреждениях по уходу за пожилыми, скачайте листовку о контрактах и сборах на сайте www.10questions.org.au

Данная листовка была разработана и одобрена:




Для получения полного списка организаций поддержки, пожалуйста, посетите www.10questions.org.au

Если у вас возникли вопросы по поводу интернатного учреждения по уходу за пожилыми, свяжитесь с:

☎ 1800 951 822



www.agedcarequality.gov.au



10

вопросов, которые нужно задать

О ПЛАТЕ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ В РАМКАХ ПОЛУЧЕНИЯ ИНТЕРНАТНОГО УХОДА ЗА ПОЖИЛЫМИ (EXTRA CHARGES - RUSSIAN)

www.10questions.org.au

Может быть непросто разобраться в сборах за услуги, оказываемые в рамках интернатного ухода за пожилыми. Для получения информации о стандартных сборах см. нашу листовку «10 вопросов о контрактах и сборах». В данной листовке описываются дополнительные услуги, предлагаемые в учреждениях по уходу за пожилыми людьми при использовании пакетов «Comfort Club» или «Premium Club». Крайне ограниченное число учреждений имеют так называемый статус дополнительного обслуживания, предлагая всестороннее размещение на высшем уровне и люксовые услуги, как это определено Законом об уходе за пожилыми. Подобные услуги не являются темой данной листовки.

1 Что такое дополнительные услуги?
Дополнительные услуги — это пакеты «дополнений» к предлагаемым стандартным услугам. Такие услуги широко варьируются и могут заключаться в чем угодно, например, подразумевать более качественные средства для душа, дополнительные варианты меню или пакеты развлечений. Подобные дополнительные услуги не являются регулируемыми, поэтому удостоверьтесь, соответствуют ли предлагаемые позиции вашим конкретным потребностям.

2 Должен ли я оплачивать дополнительные услуги, даже если они мне не нужны?
Нет, это полностью ваш выбор. Однако следует иметь в виду, что в некоторых местах дополнительная плата за обслуживание обязательна, поэтому вам всегда следует уточнять этот момент перед подписанием любого контракта.

3 Как я могу оплатить дополнительные услуги?
Вы можете просто «оплатить по ходу дела», как указано в вашем контракте, или же начислить сумму сборов в счет вашего возвращаемого платежа за проживание (RAD). В конце вашего пребывания ваш возвращаемый платеж за проживание будет возвращен за вычетом любых дополнительных сборов за обслуживание и сопутствующих им процентов. Имейте в виду, что относительно высокая процентная ставка будет применяться как к начисленным сборам, так и к начисленным процентам по этим сборам. То, что может показаться небольшой платой за регулярные дополнительные услуги, может быстро превратиться в большую сумму.

4 Как я узнаю, на что я имею право?
Прежде чем вы переедете, вам следует договориться о том, какими дополнительными услугами вы хотите воспользоваться и за какие готовы платить. Вам должна быть предоставлена информация об их стоимости. Убедитесь, что все это прописано в вашем контракте, чтобы вы и ваша семья точно знали, какие дополнительные услуги вы должны получать.

5 Я больше не могу наслаждаться бокалом вина, но он все еще входит в дополнительные услуги – могу ли я отказаться от этого?

Вас не должны принуждать платить за дополнительные услуги или сервисы, которыми вы не можете воспользоваться. Попросите пересмотреть условия вашего контракта с поставщиком услуг. Если у вас возникнут какие-либо вопросы, вы можете найти список агентств, которые могут помочь вам в этой ситуации, на обратной стороне данной листовки.

6 Должен ли я чувствовать себя виноватым, если я не использую дополнительные услуги?

Вы имеете право на получение высококачественного ухода, питания и проживания вне зависимости от того, оплачиваете ли вы дополнительные услуги или нет. То, что некоторые люди платят за дополнительные услуги, не может быть причиной того, что уход и питание для всех остальных будет хуже. Существует Хартия прав по уходу за пожилыми*, которая утверждает, что каждый должен получать высококачественный безопасный уход вне зависимости от того, оплачивает ли он дополнительные товары или услуги.

7 Я предпочитаю свежеприготовленный завтрак, но он относится к дополнительным услугам. Если я не могу позволить себе дополнительные услуги, но хочу есть свежеприготовленный завтрак, могу ли я его получить?

Вы имеете право на получение персонализированного ухода, что означает, что уход, который вы получаете, должен основываться на ваших индивидуальных потребностях и предпочтениях. Вы можете заказать ежедневный приготовленный завтрак в рамках вашей базовой платы за проживание. Ваш поставщик услуг должен удовлетворять разумные запросы на питание,

которые отвечают вашим физическим и культурным потребностям. До переезда в учреждение убедитесь, что все, о чем вы договаривались в индивидуальном порядке, будет указано в вашем контракте.

8 Как я могу убедиться в том, что получу услуги, за которые я плачу?

Несмотря на то, что дополнительные услуги не регулируются государством, их поставщик юридически обязан соблюдать условия вашего контракта. Если вы не получаете ожидаемые услуги в связи с нехваткой персонала или продуктов, вы можете обратиться в суд в соответствии с законом о защите прав потребителей за получением оплаченных вами услуг/продуктов, которые не были вам предоставлены. Используйте номера на обратной стороне данной листовки, чтобы обратиться за помощью или подать жалобу.

9 Дневные поездки являются частью дополнительных услуг — разве я не должен иметь право на них в любом случае?

Поставщик услуг должен убедиться, что вам оказывают необходимую поддержку для поддержания контакта с вашим сообществом и предоставления социальной помощи. Однако вас могут в разумной мере попросить оплатить что-либо сверх этого, например, расходы на поход в театр. Убедитесь, что вы были заранее проинформированы и дали свое согласие на оплату, прежде чем участвовать в поездке.

10 Должен ли я приобретать товары у продавцов, которые посещают учреждение?

Вы не должны чувствовать себя обязанным покупать какие-либо товары или испытывать давление, заставляющее вас делать это. В случае, если вам требуется поддержка для принятия решений, вам всегда следует проконсультироваться с вашим уполномоченным представителем/ближайшим родственником перед принятием решения о покупке. Персонал, нанятый для осуществления ухода за вами, не вправе принимать такие решения от вашего имени.

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