

مدیریت خدمات شما

انعقاد توافق نامه خدمات

یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل پیدا کنید

منتظر بمانید تا خدمات به شما اختصاص داده شود

نتیجه ارزیابی خود را دریافت کنید

انعقاد توافق نامه خدمات پشتیبانی در منزل

توافق نامه خدمات چیست؟

توافق نامه خدمات پشتیبانی در منزل شما یک سند قانونی بین شما و ارائه دهنده پشتیبانی در منزل انتخابی شما است. توافق نامه خدمات، حقوق و مسئولیت‌ها و خدماتی که به شما ارائه خواهد شد را مشخص می‌کند.

قبل از اینکه بتوانید از خدمات پشتیبانی در منزل استفاده کنید، باید با ارائه دهنده خود توافق نامه خدمات منعقد کنید.

ارائه دهنده شما قرارداد را با شما آماده خواهد کرد. این توافق نامه باید موارد زیر را تصریح کند:

- کدام خدمات ارائه خواهد شد
- چگونه خدمات شما ارائه خواهد شد
- چه کسی هر سرویس را ارائه خواهد داد
- هزینه هر سرویس چقدر خواهد بود
- توافق شما برای پرداخت حق عضویت.

اگر نیازهای مراقبتی شما به مرور زمان تغییر کند، شما و ارائه دهنده خدماتتان می‌توانید توافق نامه خدمات خود را بررسی کنید. همچنین می‌توانید در هر زمانی درخواست تغییر در توافق نامه خدمات خود را بدهید.

ارائه دهنده شما باید به شما در درک توافق نامه خدمات کمک کند. این شامل موارد زیر است:

- جزئیات توافق نامه
- نحوه لغو یا تغییر زمان خدمات
- برنامه قیمت‌گذاری ارائه دهنده و افزایش قیمت‌های توافق شده
- نحوه پرداخت کمک‌های مالی شما (در صورت وجود)
- و چگونه شکایت کنیم.

ارائه دهنده شما همچنین باید آیین نامه رفتار در مراقبت از سالمندان و بیانیه حقوق را ضمیمه کند.

شما می‌توانید از افراد زیر کمک بگیرید:

- خانواده، یک دوست یا یک مراقب
- با یک وکیل، مانند شبکه حمایت از سالمندان (OPAN) با شماره 1800 700 600 تماس بگیرید یا از OPAN.org.au دیدن کنید.
- یک وکیل برای مشاوره حقوقی مستقل.

ارائه دهنده خدمات شما باید قبل از شروع یا تغییر خدمات، قیمت‌ها یا مشارکت‌ها، رضایت و توافق شما را دریافت کند. شما و ارائه دهنده شما باید توافق نامه خدمات را امضا کنید و یک نسخه از توافق نامه خدمات امضا شده به شما داده شود.

بودجه سه‌ماهه چیست؟

بر اساس طبقه‌بندی «پشتیبانی در منزل» شما، مبلغی به عنوان کمک هزینه به شما اختصاص داده خواهد شد. این شامل طبقه‌بندی برای خدمات مداوم و تأیید برای مسی‌های کوتاه‌مدت می‌شود. برای طبقه‌بندی‌های جاری، مبلغ بودجه به 4 بودجه سه‌ماهه تقسیم می‌شود که هر کدام 3 ماه را پوشش می‌دهند.

بودجه سه ماهه شما از موارد زیر تشکیل شده است:

- یارانه دولتی (آنچه دولت استرالیا پرداخت می‌کند)
- سهم شما (آنچه که بر اساس درآمد و دارایی‌هایتان پرداخت می‌کنید).

شما برای هر سه ماه بودجه مشخصی دارید. فقط 10٪ یا 1,000 دلار از بودجه سه ماهه شما (هر کدام که بیشتر باشد) که خرج نشده باشد، به سه ماهه بعدی منتقل می‌شود.

شما با ارائه دهنده خود همکاری خواهید کرد تا بودجه خود را برای رفع نیازهای مراقبت از سالمندان خود مدیریت کنید.

مدیریت مراقبت

ارائه دهنده خدمات شما حداقل ماهی یک بار خدمات مدیریت مراقبت را به شما ارائه می‌دهد. مدیریت مراقبت تضمین می‌کند که خدماتی که دریافت می‌کنید، نیازها، اهداف و ترجیحات شما را برآورده می‌کند.

اگر خدمات مداوم دریافت می‌کنید، 01٪ از بودجه سه ماهه شما برای مدیریت مراقبت کسر می‌شود. این مبلغ به ارایه دهنده خدمات شما اختصاص داده می‌شود تا خدمات مدیریت مراقبت را ارائه دهد.

اگر خدماتی را تحت مسیر مراقبت ترمیمی یا مسیر پایان زندگی دریافت می‌کنید، بودجه کوتاه مدت شما برای خدمات مدیریت مراقبت استفاده خواهد شد.

قیمت‌ها

ارائه دهندگان خدمات باید قیمت خدماتی را که به شما ارائه می‌دهند، در توافق نامه خدمات شما ذکر کنند. اگر ارائه دهنده پیشنهاد کند که قیمتی متفاوت از قیمتی که در My Aged Care یا وبسایت خود منتشر کرده است، از شما دریافت کند، شما باید با این قیمت و دلیل تفاوت قیمت در توافق نامه خدمات خود موافقت کنید.

قیمت هر سرویس ذکر شده در توافق نامه خدمات شما باید منعکس کننده کل هزینه ارائه آن سرویس باشد. قیمت می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- دستمزد کارکنان مراقبت از سالمندان شما
- اداری و هزینه‌های سربار
- حمل و نقل
- پیمانکاری فرعی.

ارائه دهنده شما مجاز نیست هزینه جداگانه ای برای مدیریت بسته یا سفر از شما دریافت کند.

هر ارائه دهنده باید رایج‌ترین قیمت خود را برای خدماتی که ارائه می‌دهد در وبسایت My Aged Care منتشر کند. شما می‌توانید اطلاعات قیمت‌گذاری را با استفاده از ابزار «یافتن یک ارائه دهنده» در وبسایت My Aged Care به آدرس MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider مشاهده و مقایسه کنید.

دولت تمهیداتی را برای اطمینان از معقول و شفاف بودن قیمت‌های «پشتیبانی در منزل» در نظر گرفته است. برای اطلاعات بیشتر به MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program مراجعه کنید.

مشارکت‌های شرکت‌کنندگان

شما فقط بابت خدماتی که دریافت می‌کنید، حق عضویت پرداخت خواهید کرد.

دولت به طور کامل مراقبت‌های بالینی مانند پرستاری و فیزیوتراپی را تأمین مالی خواهد کرد. شما ملزم به پرداخت هیچ گونه وجهی برای این خدمات نخواهید بود.

میزان مشارکت شما بسته به نوع خدمات دریافتی و درآمد و دارایی‌هایتان متفاوت خواهد بود.

Services Australia، ارزیابی درآمد و دارایی، مشابه آزمون سن و دارایی بازنشستگی، را برای تعیین نرخ حق بیمه شما انجام خواهد داد.

- بازنشستگان کامل کمترین سهم را خواهند داشت.
- مستمری‌بگیران و دارندگان کارت سلامت سالمندان کامنولث، بر اساس ارزیابی درآمد و دارایی‌های خود، سهم خود را به صورت پلکانی پرداخت خواهند کرد.
- بازنشستگانی که کاملاً خودکفا هستند و واجد شرایط دریافت کارت سلامت سالمندان کامنولث نیستند، بیشترین سهم را خواهند داشت.

اگر از یکی از آنها کمک هزینه درآمدی مرتبط دریافت می‌کنید، ممکن است Services Australia یا وزارت امور ایثارگران (DVA) از قبل جزئیات مالی شما را داشته باشند. قبل از شروع خدمات مراقبت از سالمندان، باید مطمئن شوید که اطلاعات مالی شما به‌روز است. اگر Services Australia از قبل جزئیات مالی فعلی شما (یعنی مستمری‌بگیر نیستید) را ندارد، باید ارزیابی درآمد و دارایی‌های خود را تکمیل کنید.

با مراجعه به وبسایت Services Australia، تأیید کنید که آیا باید ارزیابی توانمندی مالی را تکمیل کنید یا خیر:

ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care

اگر اطلاعات درآمد و دارایی‌های خود را به Services Australia ارائه ندهید، میزان مشارکت شما با حداکثر نرخ تعیین خواهد شد.

شما باید ظرف 14 روز از هرگونه تغییر در وضعیت مالی خود که ممکن است بر میزان مشارکت شما تأثیر بگذارد، به Services Australia اطلاع دهید.

برای دریافت تخمینی از هزینه‌هایی که ممکن است از شما خواسته شود پرداخت کنید، از برآوردگر هزینه پشتیبانی در منزل در MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator استفاده کنید.

اگر به دلایلی خارج از کنترل خود، توانایی پرداخت هزینه‌ها را ندارید، کمک‌های مالی می‌تواند به شما کمک کند. برای اطلاعات بیشتر به MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance مراجعه کنید.

اگر در مورد ارزیابی درآمد و دارایی سوالاتی دارید، **Services Australia** به شماره **1800 227 475** تماس بگیرید.

صورت‌های مالی ماهانه

ارائه دهنده شما موظف است صورت‌حساب‌های ماهانه‌ای برای شما صادر کند که نشان دهد:

- چه مبلغی برای خدمات پشتیبانی در منزل هزینه شده است
- سهم و هزینه‌های خدمات ارائه شده
- بودجه باقی مانده شما برای ماه.

اگر به مترجم نیاز داشته باشم چه؟

اگر به مترجم نیاز دارید، از ارائه دهنده خود بخواهید که با شماره **131 450** با خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS National) هماهنگ کند. TIS National خدمات ترجمه شفاهی تلفنی یا حضوری را به بیش از 150 زبان ارائه می‌دهد. وقتی با ارائه دهنده خود روی توافق نامه خدمات کار می‌کنید، این سرویس رایگان است.

تمام اطلاعات موجود در این نشریه از تاریخ 1 نوامبر 2025 صحیح است.

برای کمک

از این وبسایت بازدید کنید
MyAgedCare.gov.au
تلفن 1800 200 422

حضور: برای کسب اطلاعات عمومی و پشتیبانی، به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا به صورت آنلاین برای یک قرار ملاقات حضوری رایگان رزرو کنید. برای پشتیبانی دقیق تر، می‌توانید با یک افسر متخصص مراقبت‌های سالمندی صحبت کنید، اگر در منطقه شما موجود باشد، یا از طریق چت ویدئویی ارتباط برقرار کنید.
به ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face مراجعه کنید یا با شماره **1800 227 475** تماس بگیرید.