

Değerlendirmenizin
sonucunu alın

Hizmetlerin
tahsis edilmesini
bekleyin

Evde Destek
sağlayıcısını bulun

Hizmet
sözleşmesini
imzalayın

Hizmetlerinizi
yönetin

Evde Destek hizmetine ilişkin sözleşme süreci

Hizmet sözleşmesi nedir?

Evde Destek hizmet sözleşmeniz, sizinle seçtiğiniz Evde Destek hizmet sağlayıcınız arasında yasal bir belgedir. Hizmet sözleşmesi, haklar ve sorumluluklar ile size size sağlanacak hizmetlerin ana hatlarını belirtir.

Evde Destek hizmetlerini alabilmeniz için hizmet sağlayıcınızla bir hizmet sözleşmesi imzalamanız gerekir.

Hizmet sağlayıcınız sözleşmeyi sizinle birlikte hazırlar. Sözleşmede belirtilmesi gerekenler:

- Sunulacak hizmetler
- Sağlanacak hizmetlerin yöntemi
- Her hizmetin sağlayıcısı
- Her hizmetin maliyeti
- Katkı payı ödemesine ilişkin onayınız.

Bakım ihtiyaçlarınız zamanla değişirse siz ve hizmet sağlayıcınız hizmet sözleşmenizi gözden geçirebilirsiniz. Hizmet sözleşmenizde istediğiniz zaman değişiklik talep edebilirsiniz.

Hizmet sağlayıcınız, hizmet sözleşmenizi anlamanıza yardımcı olmalıdır. Buna aşağıdakiler dahildir:

- Sözleşmenin detayları
- Hizmetleri iptal etme veya yeniden planlama yöntemleri
- Sağlayıcının fiyatlandırma takvimi ve kararlaştırılan fiyat artışları
- Katkı payınızı (varsa) nasıl ödeyeceğiniz
- Ve nasıl şikâyetle bulunacağınız.

Hizmet sağlayıcınız ayrıca Yaşlı Bakımı için Davranış Kuralları ve Haklar Beyanını da dahil etmelidir.

Aşağıdaki kaynaklardan yardım almak isteyebilirsiniz:

- Aile, arkadaş veya bakıcı
- Bir savunucu, örneğin **1800 700 600** numaralı telefonu arayarak veya **OPAN.org.au** adresini ziyaret ederek **Yaşlılar için Savunuculuk Ağı (OPAN)**.
- Bağımsız hukuki danışmanlık için bir avukat.

Hizmetler, fiyatlar veya katkılar başlamadan veya değişmeden önce hizmet sağlayıcınızın onayınızı ve kabulünüzü alması gerekir. Hem siz hem de hizmet sağlayıcınız hizmet sözleşmesini imzalamalı ve imzalanmış hizmet sözleşmesinin bir kopyasını almalısınız.

Üç aylık bütçe nedir?

Evde Destek sınıflandırmanıza bağlı olarak size bir finansman miktarı tahsis edilir. Buna devam eden hizmetler için sınıflandırmalar ve kısa süreli bakım süreçleri için onay dahildir. Devam eden sınıflandırmalarda, finansman miktarı her biri 3 ayı kapsayan 4 bütçeye bölünür.

3 aylık bütçeniz şunlardan oluşur:

- Hükümet desteği (Avustralya Hükümeti'nin ödediği miktar)
- Katkı payınız (geliriniz ve varlıklarınıza göre ödediğiniz miktar).

Her 3 aylık dönem için belirlenmiş bir bütçeniz vardır. Harcanmamış olan 3 aylık bütçenizin yalnızca % 10'u veya 1.000 \$'ı (hangisi daha fazlaysa) bir sonraki 3 aylık döneme devredilir.

Yaşlı bakımı ihtiyaçlarınızı karşılamak amacıyla bütçenizi yönetmek için hizmet sağlayıcınızla çalışırsınız.

Bakım yönetimi

Hizmet sağlayıcınız ayda en az bir kez size bakım yönetimi hizmetleri sunar. Bakım yönetimi, aldığınız hizmetlerin ihtiyaçlarınızı, hedeflerinizi ve tercihlerinizi karşılamasını sağlar.

Sürekli hizmet alıyorsanız, bakım yönetimi için üç aylık bütçenizden %10 kesinti yapılır. Bu tutar, bakım yönetimi hizmetleri sunmanız için sağlayıcınıza tahsis edilir.

İyileştirici Bakım Süreci veya Yaşam Sonu Bakım Süreci kapsamında hizmet alıyorsanız kısa vadeli bütçeniz bakım yönetimi hizmetleri için kullanılır.

Fiyatlar

Hizmet sağlayıcıları, size sunacakları hizmetlerin fiyatlarını hizmet sözleşmenizde belirtmelidir. Bir hizmet sağlayıcısı, Yaşlı Bakımım sitesinde veya kendi internet sitesinde yayınladıkları fiyattan farklı bir ücret talep ederse, bu fiyat farkının nedenini hizmet sözleşmenizde açıkça kabul etmeniz gerekir.

Hizmet sözleşmenizde listelenen her hizmetin fiyatı o hizmetin sunulmasının toplam maliyetini yansıtmalıdır. Bu fiyat şunları içerebilir:

- Yaşlı bakım çalışanlarınızın maaşları
- İdare ve genel giderler
- Ulaşım
- Alt yüklenme.

Hizmet sağlayıcınız, paket yönetimi veya seyahat için sizden ayrı bir ücret talep edemez.

Her hizmet sağlayıcısı, sundukları hizmetler için Yaşlı Bakımım internet sitesinde en yaygın fiyatlarını yayınlamak zorundadır. **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** adresindeki Yaşlı Bakımım internet sitesinde "Find a provider" (Bir hizmet sağlayıcısı bul) aracını kullanarak fiyat bilgilerini görüntüleyebilir ve karşılaştırabilirsiniz.

Hükümet, Evde Destek fiyatlarının makul ve şeffaf olmasını sağlamak için koruma önlemleri almıştır. Daha fazla bilgi için **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program** adresini ziyaret edin.

Katılımcı katkıları

Sadece aldığınız hizmetler için katkı payı ödersiniz.

Hükümet, hemşirelik ve fizyoterapi gibi klinik bakımları tamamen finanse eder. Bu hizmetler için katkı payı ödemeniz gerekmez.

Katkı payı seviyeniz, alınan hizmet türüne ve gelir ile varlıklarınıza göre değişir.

Services Australia, katkı oranınızı belirlemek için yaşlılık maaşı maddi durum testi benzeri bir gelir ve varlık değerlendirmesi yapar.

- Tam emekliler en düşük katkı payını öder.
- Kısmi emekliler ve Commonwealth Yaşlılar Sağlık Kartı sahipleri, gelir ve varlıklarının değerlendirilmesine göre ölçeklendirilmiş bir katkı payı öder.
- Commonwealth Yaşlılar Sağlık Kartı'na hak kazanmayan, tamamen kendi kendini finanse eden emekliler ise en yüksek katkı payını öder.

Services Australia veya Gaziler İşleri Bakanlığından (DVA) gelir destek ödemesi alıyorsanız bu kurumlar finansal bilgilerinizi zaten almış olabilir. Yaşlı bakım hizmetleriniz başlamadan önce mali bilgilerinizin güncel olduğundan emin olmalısınız.

Services Australia'da güncel finansal bilgileriniz yoksa (yani emeklilik ödemesi almıyorsanız) gelir ve varlık değerlendirmesi yapmanız gerekir.

Maddi durum değerlendirmesi yapıp yapmayacağınızı öğrenmek için Services Australia internet sitesine gidin: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Gelir ve varlık bilgilerinizi Services Australia'ya iletmezseniz katkı payınız maksimum oran üzerinden belirlenir.

Maddi durumunuzda katkı payınızı etkileyebilecek herhangi bir değişiklik olduğunda Services Australia'ya 14 gün içinde bildirmeniz gerekir.

Ödenecek katkıların tahmini tutarını öğrenmek için **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator** adresindeki Evde Destek Ücret Hesaplayıcısını kullanın.

Kontrolünüz dışındaki nedenlerden dolayı katkıda bulunmaya ekonomik imkanınız yoksa maddi zorluk yardımı size yardımcı olabilir. Daha fazla bilgi için **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** adresini ziyaret edin.

Gelir ve varlık değerlendirmesi hakkında sorularınız varsa **Services Australia** ile **1800 227 475** numaralı telefondan iletişime geçin.

Aylık hesap özetleri

Hizmet sağlayıcınız, aşağıdakileri göstermek için size aylık hesap özetleri vermekle yükümlüdür:

- Evde Destek hizmetleri için harcanan miktar
- Sunulan hizmetler için katkı ve maliyetler
- İlgili ay için kalan bütçeniz.

Tercümana ihtiyacım olursa ne yapmalıyım?

Tercümana ihtiyacınız varsa hizmet sağlayıcınızdan **131 450** numaralı telefonu arayarak **Sözlü ve Yazılı Tercüme Servisi** (TIS National) aracılığıyla bunu ayarlamasını isteyin. TIS National, 150'den fazla dilde telefon veya yerinde tercüme hizmetleri sunmaktadır. Hizmet sağlayıcınız ile hizmet sözleşmeniz kapsamında çalışırken bu hizmet ücretsizdir.

Bu yayındaki tüm bilgiler 1 Kasım 2025 itibarıyla doğrudur.

Yardım için

MyAgedCare.gov.au adresini ziyaret edin.
1800 200 422 numaralı telefonu arayın.

Yüz yüze: Bir Services Australia hizmet merkezini ziyaret edin veya genel bilgi ve destek için ücretsiz yüz yüze randevu almak üzere çevrim içi rezervasyon yapın. Daha uzun ve kapsamlı destek almak istiyorsanız ve size yakın bir Yaşlı Bakım Hizmeti Uzmanı varsa onunla konuşabilir ya da görüntülü sohbet edebilirsiniz.

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services adresini ziyaret edin veya ücretsiz olarak **1800 227 475** numaralı telefonu arayın.