



Sağlayıcım evde sunulan hizmetler düzenlememi değiştirirse ne yapabilirim?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Bu bilgi formu, Evde Bakım Paketleri Programı üzerinden evde sunulan hizmetlere erişen kişiler için ve sağlayıcınızın evde sunulan hizmetler düzenlemenizde değişiklik yapması durumunda neler yapabileceğinize dair kılavuz bilgiler sağlar.



Sağlayıcınızın değişiklikler yapması durumunda bilmeniz gerekenler

Evde bakım ve hizmet düzenlemelerinizde zaman içinde değişiklik yapılması gerekebilir. Bu değişikliklerin, bakım ihtiyaçlarınızın veya hizmetlerinizin sunum maliyetlerinin değişmesi gibi pek çok nedeni olabilir.

Bu konuda haklarınız vardır ve sağlayıcınız düzenlemelerinizde değişiklikler yapmak istediğinde yasal sorumlulukları karşılması gerekir. Evde bakım anlaşmanızın hükümleri, aldığınız bakım ve hizmetler ve/veya bütçeniz konusunda değişiklikler yapılması gerekebilir.

Anlaşmanız

Evde bakım anlaşmanız, sizinle sağlayıcınız arasında yapılan yasal bir anlaşmadır. Bu anlaşma, bakım ve hizmetlerinizin nasıl sağlanacağını, kimler tarafından sağlanacağını ve size maliyetlerinin ne kadar olacağını belirler. Bu anlaşmanın bir parçası olarak, sağlayıcınızın size kişiselleştirilmiş bir bütçe ile bakım ve hizmetler planı da sunması gerekir.

Anlaşma imzalama konusunda kendinizi baskı altında veya aceleyle getirilmiş hissetmemeniz gerekir. İmzalamadan önce anlaşmayı anlamak için zaman ayırabilirsiniz.

Sağlayıcınızın aşağıdaki durumlarda, anlaşmanız üzerinde değişiklik yapma konusunda sizinle konuşması gerekir:

- Bakım ihtiyaçlarınızın değişmesi
- Paket düzeyinizin değişmesi
- Gözden geçirme talebinde bulunmanız
- Sağlayıcınızın maliyetlerinin değişmesi veya
- Hükümetin evde sunulan hizmetler programları veya fonlama düzenlemeleri konusunda değişiklikler yapması ve bu durumun bakım düzenlemelerinizin hükümlerinde değişikliklere neden olması.

Anlaşmanız üzerinde değişiklikler yapıldığında, size güncellenmiş anlaşmanızın bir kopyasının verilmesi gerekir. Sağlayıcınızın size değişiklikleri kabul edip etmediğinizi sorması gerekir. Anlaşmayı kabul ettiğinizi belirtmek için belgeyi fiziksel olarak imzalamanız gerekmez ancak sağlayıcınızın her zaman değişiklikleri kabul ettiğinize dair yazılı bir kayıt tutması gerekir.

Fiyatlandırma

Sağlayıcınızın sizden bakım ve hizmetler için aldığı ücret konusunda değişiklik yapmayı istemesi durumunda, bu konuda sizi bilgilendirmesi ve değişiklik nedenlerini belirtmesi gerekir. Sağlayıcınızın, uyguladığı fiyatlar konusunda değişiklik yapmak istemesi durumunda şunları gerçekleştirmesi gerekir:

- Bakım ve hizmetlerinizin maliyetinin ne olacağına dair net bir açıklama sunması
- Fiyat artışının nedenlerine dair net bir açıklama sunması (örneğin; ücret artışları, endeksleme, yakıt masrafları, vs.)
- Sizden talep ettiği fiyatların makul olmasını sağlaması (örneğin; bahçe bakımı gibi hizmetlere Ev Bakım Paketi üzerinden erişiyor olmanız, bunların maliyetinin bu hizmetleri kendiniz organize etmeniz durumunda karşılaştığınız maliyetten çok daha yüksek olacağı anlamına gelmemelidir)
- Gerektiği halde hizmetlere ek süre ekleyerek fiyat artışını gizlememesi (örneğin; normalde bu kadar zaman almıyorken, ilaçlarınızın verilmesi için 2 saatlik ücret talep etmesi)
- Hizmetin bunu gerektirmediği durumlarda, hizmet için minimum süreler belirlememesi veya minimum sürelik ücret talep etmemesi (örneğin; hizmetleri yalnızca 2 saatlik bloklar halinde kabul etmesi ve 15 dakikalık bir hizmet sunmayı reddetmesi)
- Gerçekte almadığınız hizmetler için sizden ücret talep etmemesi
- Evde bakım paketinizi kendinizin yönettiği durumlar da dahil olmak üzere, alt yükleniciye devredilmiş hizmetler için sizden ayrı ücret talep etmemesi.

Bütçeniz

Sağlayıcınızın size, alacağınız bakım ve hizmetlerin ve bunların maliyetlerinin ayrıntılarını içeren yazılı bir kişiselleştirilmiş bütçe sunması gerekir. Paket düzeyiniz hangi fonların kullanımınıza açık olduğunu ve bütçeniz ise bu fonların nasıl harcanacağını belirler.

Bütçenizin planlanması aşamasına dahil edilmeniz ve bütçenizin; değerlendirilmiş ihtiyaçlarınızı, hedeflerinizi ve tercihlerinizi yansıtması gerekir.

Aşağıdaki konularda değişiklik olması durumunda bütçenizin gözden geçirilmesi ve değiştirilmesi gerekir:

- Bakım ve hizmetleriniz
- Bakım ve hizmetleri sağlamanın maliyetleri
- Bütçenizin gözden geçirilmesi konusunda talepte bulunmanız.

Bakım sağlama maliyetleri, ücret artışlarına veya diğer mal ve hizmetlerin fiyatlarındaki artışa bağlı olarak zaman içinde değişir. Sağlayıcınızın, ihtiyaçlarınızın karşılanmaya devam etmesini sağlamak amacıyla, sizinle birlikte düzenli olarak bütçenizin gözden geçirmesi gerekir.

Danışma

Sağlayıcınız bakım ve hizmetleriniz ya da bunları alma biçiminiz konusunda değişiklik yapmayı düşünüyorsa:

- Değişikliğin neden gerekli olduğunu size söylemelidir
- Değişikliğin sizi nasıl etkileyeceğini açıklamalıdır
- Bilgili karar vermenize yardımcı olmak için size bilgi sağlamalıdır
- Yeni düzenlemenin ne zaman başlamasını istediğini size söylemelidir

- Değişiklikleri kabul etmemeniz durumunda, başka hangi seçeneklerinizin olduğunu size açıklamalıdır.

Sağlayıcınızla bu görüşmeleri yaparken sizi destekleyecek bir kişinin bulunması talebinde bulunabilirsiniz. Bu kişi; temsilcinizi, Yaşlı Kişiler İçin Savunuculuk Ağı (OPAN) gibi savunuculuk hizmetlerini veya bir sözlü çevirmeni içerebilir.

Sağlayıcınızla tüm değişiklikler konusunda müzakerede bulunma hakkınız vardır.

Değişiklikler konusunda görüşleriniz uyuşmazsa sağlayıcınızla sizin için neyin iyi olacağı ve paketinizde neyin bulunmasını istediğiniz konusunda konuşabilirsiniz. Sağlayıcınızdan sizin için daha iyi olacak başka seçenekler hakkında bilgi vermesini isteyebilirsiniz.

Sağlayıcınızla anlaşmaya varamamanız durumunda, hükümler konusunda müzakere ederken savunuculuk yardımı almak için OPAN gibi ücretsiz ve gizli tutulan hizmetlerle iletişime geçebilirsiniz.

Sağlayıcınızın bir değişikliği yapma biçiminden memnun kalmazsanız sağlayıcınıza geri bildirimde veya şikayette bulunabilirsiniz ya da yardım için Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu (Komisyon) ile iletişime geçebilirsiniz.

Hizmetler ihtiyaçlarınız, hedefleriniz ve tercihleriniz ile uyumludur

Bakım ve hizmet planları, tüketiciye yöneliktir. Bu da, sağlayıcınızın ihtiyacınız olan bakım ve hizmetler ile bunların ne zaman ve nasıl sağlanacağını belirlemesi konularında sizinle işbirliği içinde çalışması gerektiği anlamına gelir.

Bakım ve hizmetleriniz tüketiciye yönelik olmasına rağmen, bazen:

- Bütçeniz arzu ettiğiniz tüm bakım ve hizmetleri kapsayamayabilir (örneğin; hastabakıcılık gibi temel bakım gereksiniminiz varsa bu, kapsamlı temizlik hizmetlerine göre öncelikli olur)
- Sağlayıcınız, tüm hizmet tercihlerinizi tam olarak istediğiniz gibi veya istediğiniz zamanda sağlayamayabilir
- Tercih ettiğiniz zamanda uygun bakım çalışanları yoksa sağlayıcınız, bakım ve hizmetleri alacağınız zamanı değiştirme talebinde bulunabilir. Talebin makul olduğu ve güvenliğinizi veya esenliğinizi olumsuz etkilemeyeceği durumlarda bu değişiklik fikrine açık olmak önemlidir.

Tercihlerinizin karşılanamayacak olması durumunda, tüm değişiklikler, nedenleri de belirtilerek size açık ve net bir şekilde iletilmelidir. Yukarıda açıklandığı gibi, sağlayıcıların bakım düzenlemelerinizle ilgili tüm değişiklikler konusunda size danışmaları beklenir.

Bakım ve hizmet planınız şunları içermelidir:

- Değerlendirilen ihtiyaçlarınızı, tercihlerinizi ve hedeflerinizi esas alan bakım ve hizmetler
- Bakımınızı kimin sağlayacağı, kullanılacaksa yüklenici bilgileri de buna dahildir
- Hizmetinizin sağlanacağı gün(ler), hizmet sıklığı ve saatleri

- İsteddiğiniz hizmet tipleri için yaptığınız talepler ve tercihleriniz, örneğin; tercih ettiğiniz bakım çalışanı (çalışanın uygunluğuna tabidir)
- Güvenliğiniz ve esenliğinizle ilgili risklerin dikkate alınması da dahil, bakım ve hizmetlerin nasıl sunulacağına dair ayrıntılar.

Sağlayıcınızın yapmak istediği değişiklikleri kabul ediyorsanız, değişikliklerin doğru olduğundan ve hüküm ve koşulların sağlayıcınızla anlaştığınız şekilde belirlendiğinden emin olmak için güncellenmiş anlaşmanızın, bütçenizin veya diğer belgelerin bir kopyasını istemeniz önemlidir.

Değişikliklerin yapılması için herhangi bir belge imzalamanız gerekmez de, bakım düzenlemeleriniz üzerinde anlaşmaya varılmış değişiklikleri yansıtan güncellenmiş belgelerin bir kopyasını elinizde bulundurmanız önemlidir.

Sağlayıcınızın sunduğu bakım ve hizmetlerin sonlandırılması

Evde sunulan hizmetlerinizin sonlandırılmasına dair koşullar, evde bakım anlaşmanıza dahil edilmelidir.

Sağlayıcınız bazı durumlarda size evde sunduğu hizmetleri sonlandırabilir (kullanım hakkı teminatı hükümleri olarak adlandırılır). Sağlayıcınızın bu hükümleri son çare olarak kullanması gerekir.

Sağlayıcınız size evde sunduğu hizmetleri sonlandırmak isterse bunun nedenlerini size açıklaması ve bu nedenlere dair size kanıt sunması gerekir.

Sağlayıcınız bakım ve hizmetlerinizi sonlandırır ise bakım ve hizmetlerinizi sunması için yeni bir sağlayıcı seçme hakkınız vardır.

Ayrıca, sizin de sağlayıcınızın sunduğu evde sunulan hizmetleri sonlandırma seçeneğiniz vardır. Bunu sağlayıcınıza yazılı olarak bildirmeniz gerekir. Evde bakım anlaşmanızda gerekli bildirimde bulunma süresinin ve bildirim yazılı mı, yoksa e-posta ile mi gönderilmesi gerektiği bilgisinin yer alması gerekir. Bakım ve hizmetlerinizin kesintiye uğramaması için mevcut sağlayıcınız ve yeni sağlayıcınız ile birlikte çalışmanız gerekir.

Sağlayıcınız hizmetlerini almayı bıraktığınız için sizden ayrılma ücreti talep edemez.

My Aged Care kullanılarak sağlayıcıların karşılaştırılması veya seçilmesi

Bakım ve hizmetleriniz için hangi sağlayıcıyı kullanacağınız sizin seçiminizdir.

My Aged Care internet sitesi, sağlayıcıları karşılaştırıp seçmenize yardımcı olur ve sağlayıcıların ücretleri hakkında bilgiler içerir. Ayrıca, daha fazla bilgi almak veya farklı bir sağlayıcıya geçme konusunda yardım için My Aged Care'i 1800 200 422 numaralı telefondan arayabilirsiniz.

Buna ek olarak, 1800 227 475 numaralı telefonu arayarak bir Yaşlı Bakım Uzmanı ile yüz yüze görüşme için randevu alabilirsiniz.

İnternet sitesine şu adresten ulaşabilirsiniz: myagedcare.gov.au.

Savunuculuk ve Destek

Ücretsiz ve bağımsız bilgi almak ve destek için 1800 700 600 numaralı telefondan Yaşlı Kişiler İçin Savunuculuk Ağı (OPAN) ile iletişime geçebilir veya size nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda daha fazla bilgi almak için opan.org.au adresini ziyaret edebilirsiniz.

Komisyon size yardımcı olabilir

Aldığınız bakım ve hizmetler konusunda kaygılarınız varsa bu kaygıları sağlayıcınıza iletebilirsiniz. Kaygılarınızla ilgili olarak sağlayıcınızla konuşma konusunda kendinizi rahat hissetmiyorsanız veya bunu denemiş ve kabul edilebilir bir sonuç elde edememişseniz Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu ile iletişime geçebilirsiniz ve size yardımcı oluruz.

Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu ile şu yollarla iletişime geçebilirsiniz:

Telefon 1800 951 822

Çevrimiçi agedcarequality.gov.au

E-posta info@agedcarequality.gov.au

Posta Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <eyaletinizin başkenti>

Komisyon size nasıl yardımcı olabilir?

Komisyon ile iletişime geçtiğinizde:

- Kaygılarınızı anlamak için sizi dinleriz
- Sağlayıcınızla konuşuruz
- Sizi ve sağlayıcınızı hak ve sorumluluklarınızı bilmeniz konusunda destekleriz

- Sağlayıcınızın sorumluluklarını anlamasını sağlarız
- Sağlayıcıya beklentilerinizi karşılayan bir eylem planı üzerinde anlaşmaya varılması konusunda yardımcı oluruz
- Durumun iyileşip iyileşmediğini öğrenmek için sizinle tekrar iletişime geçeriz.

Sağlayıcıya sorabileceğiniz bazı sorular

Sağlayıcıyla yapacağınız bir görüşme, sağlayıcınızın ihtiyaçlarınızı ve kaygılarınızı daha iyi anlamasına yardımcı olabilir. Ayrıca, bir aile üyenizden veya savunucudan görüşmeyi sizin adınıza yapmasını da isteyebilirsiniz.

Aşağıda sağlayıcıyla bu görüşmeleri yapmanıza yardımcı olacak bazı sorular yer almaktadır.

Sağlayıcı bakım düzenlemelerimde değişiklik yapmak istiyor

- Kabul etmemi istediğiniz tüm değişiklikler nelerdir?
 - Fiyatlardaki değişiklikler nelerdir?
 - Bakım ve hizmetlerdeki değişiklikler nelerdir?
 - Planlanmış bakım ve hizmet zamanlarındaki değişiklikler nelerdir?
- Neden bu değişiklikleri yapmanız gerekiyor?
- Bu konuda hükümetin sağladığı ve bana gönderebileceğiniz bilgiler var mı?

Değişiklikler beni nasıl etkileyecek?

- Bu değişiklikler sonucunda durumumda kötüleşme olacak mı?
- Aynı bakım ve hizmetleri almaya devam edecek miyim?
- Değişikliklerin bana maliyeti daha fazla olacak mı?
- Diğer seçeneklerim nelerdir?

Sağlayıcı fiyatlarını artırmak istiyor

- Benim için her şeyin maliyeti mi, yoksa yalnızca kişisel bakım maliyetim mi artacak mı?
- Bütçemde nasıl bir değişiklik olacağını bana gösterebilir misiniz?
- Paket fonlarım değişiklikleri karşılayacak mı?

Sağlayıcı bakım ve hizmetlerimin zamanını değiştirmek veya süresini uzatmak istiyor

- Aynı bakım ve hizmetlerimi sağlamak neden artık daha uzun zaman alıyor?
- Mevcut düzenlemelerimden memnunum, mevcut şekilde devam edebilir miyiz?
- Temel hizmetlerimi doğru zamanda almaya nasıl devam edeceğim?

Sağlayıcımdan benden bir şey imzalamamı istedi

- Benden ne imzalamam isteniyor?
- Bu konuda bir süre düşünebilir miyim?
- Bu belgeyi tam olarak anladığımdan emin değilim. Bana belgeyi açıklayabilecek kimse var mı?
- İmzaladığım tüm belgelerin bir kopyasını bana verecek misiniz?

Sağlayıcımdan bakım ve hizmetlerimi sonlandıracağını söyledi

- Bakımımın sonlandırılma nedenleri nelerdir?
- Bir anlaşmamız varken bakımımı nasıl sonlandırabilirsiniz?
- Bana bakım sağlamayı sonlandırılırsa bakım ve hizmetlerimi nasıl alacağım?

Sağlayıcınız onayınız olmadan bakım ve hizmetlerinizi sonlandırılırsa yardım için Komisyon ile iletişime geçebilirsiniz.

Kontrol listeniz

Değişikliklerin neler olduğunu anlıyor muyum?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim
Değişikliklerin neden yapıldığını anlıyor muyum?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim
Bunun bana maliyetinin neden daha yüksek olduğunu anlıyor muyum?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim
Bana bir seçenek sunuldu mu?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim
Bu değişiklikler konusunda ihtiyacım olan tüm bilgiye sahip miyim?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim
Bu değişiklikler hakkında düşünmem için bana süre verildi mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim
Benden imzalamam istenen tüm belgelerin bir kopyası bende var mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Emin Değilim

Bu soruların herhangi birisini **hayır** veya **emin değilim** şeklinde yanıtladıysanız:

- Daha fazla bilgi için sağlayıcınızla konuşun
- Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu ile iletişime geçin



Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu, tüm Avustralya'da ülkenin Geleneksel Sahiplerini ve onların kara, deniz ve toplum ile olan süregelen bağlantılarını kabul eder. Geleneksel sahipler ile kültürlerine ve geçmişteki ve günümüzdeki Büyüklerine saygılarımızı sunuyoruz.

Mayıs 2023



Telefon

1800 951 822



İnternet

agedcarequality.gov.au



Yazılı

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, eyaletinizin başkenti